

3 1761 11648341 3



Digitized by the Internet Archive
in 2023 with funding from
University of Toronto

<https://archive.org/details/31761116483413>

CA1
ØL
-A56

COMMISSIONER
OF OFFICIAL
LANGUAGES



CANADA

ANNUAL
REPORT
1994





© Minister of Supply and Services Canada 1995
Cat. No. SF1-1994
ISBN 0-662-61612-X



55% recycled paper containing
at least 10% post-consumer fiber

M - Official mark of
Environment Canada



THE TEXTURE OF CANADA

A fabric is woven
of many threads.

Those of us who
speak English and those
of us who speak French
– ourselves made up
of many different elements
– have joined together
to weave a social fabric
called Canada.



*Wearers of the emblem of the
Office of the Commissioner of
Official Languages are
signifying their commitment
to fostering the best possible
human relations between the
English-speaking and
French-speaking components
of Canada's social fabric.*

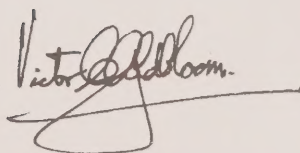


THE SPEAKER,
SENATE, OTTAWA

Mr. Speaker,

Pursuant
to Section 66 of the
Official Languages Act,
I hereby submit to
Parliament, through
your good offices,
the twenty-fourth
Annual Report of
the Commissioner
of Official Languages,
covering the calendar
year 1994.

Yours respectfully,

A handwritten signature in dark ink, appearing to read "Victor C. Goldbloom", with a long horizontal flourish extending to the right.

Victor C. Goldbloom
Commissioner of
Official Languages

March 1995

THE SPEAKER,
HOUSE OF COMMONS, OTTAWA

Mr. Speaker,

Pursuant
to Section 66 of the
Official Languages Act,
I hereby submit to
Parliament, through
your good offices,
the twenty-fourth
Annual Report of
the Commissioner
of Official Languages,
covering the calendar
year 1994.

Yours respectfully,

A handwritten signature in dark ink, appearing to read "Victor C. Goldbloom", with a long horizontal flourish extending to the right.

Victor C. Goldbloom
Commissioner of
Official Languages

March 1995

CONTENTS

PREFACE

A resource for Canadians	i
--------------------------------	---

PART I

<i>The Commissioner's activities</i>	1
--	---

PART II

Panorama 1994

1. Bridge-building	3
2. Language rights	12

PART III

The Commissioner, the public, federal institutions

1. Protector	
a) Complaints	25
b) Service to the public	30
c) Language of work	32
d) Equitable participation	35
e) Linguistic objectivity in staffing actions	39
f) Complaints investigated under Part VII	40
2. Investigator	
a) Special studies	
i) Points of service	42
ii) Language of work in the National Capital Region	44
iii) Service and language of work in Cornwall, Ontario	46
iv) Packaging and labelling	48
v) Implementation of Part VII of the Official Languages Act	48
b) Investigations and audits	49
3. Central agencies	
a) The federal administration	66
b) Department of Canadian Heritage	73

PART IV

Official language communities

1. Progress and problems	77
2. The provinces and territories	80

PART V

Second-language instruction

1. Co-operation and communication	99
2. The provinces and territories	101

APPENDIX

<i>The Commissioner's Office</i>	111
--	-----

INDEX	115
-------------	-----

List of tables and figures	116
----------------------------------	-----



A RESOURCE FOR CANADIANS

A phrase that used to be heard quite commonly in times gone by was, "You can't fight City Hall."

We no longer accept the thesis that decisions by government offices are irreversible and unchallengeable.

The individual citizen is nevertheless likely to be at a considerable disadvantage in trying to cause a government institution to be more understanding of, and more appropriately responsive to, his or her needs.

Democratic societies have therefore developed the role of the ombudsman, an independent person to whom the citizen can turn for assistance in the above regard.

The Commissioner of Official Languages is such an ombudsman. He is in addition a watchdog over federal institutions, making recommendations when necessary for better service to the public or greater fairness to federal public servants.

As well, he is a resource to minority official language communities, making governments and public opinion aware of their problems, needs and aspirations.

It is with the exercise of these responsibilities that this Annual Report deals.

Victor C. Goldbloom
Commissioner of Official Languages

THE COMMISSIONER'S ACTIVITIES

In his fundamental role as ombudsman, the Commissioner continued in 1994 to deal with complaints from the Canadian public regarding imperfections in the services provided by federal institutions.

The persistence of such complaints, however, notwithstanding the Commissioner's recommendations (and those of his predecessors over the years) and the improvements they have engendered, caused him to undertake a number of special initiatives aimed at providing the government of Canada with, in each case, a systemic portrait of the problems encountered in the subject area and a blueprint for corrective action:

- a survey of points of service across Canada where federal institutions are called upon to serve the public in both official languages;
- a study of the application of Part VII of the Official Languages Act, which charges the government of Canada with, among other things, enhancing the vitality of the English and French minority language communities and supporting and assisting their development;
- a survey of the administration of justice across Canada, with particular regard to the availability of court procedures in the official language of choice of those involved;
- a study of two-language packaging, labelling and product information;
- an inquiry into the linguistic working conditions of federal public servants, notably in the National Capital Region.

As well, the Commissioner continued his program of contacts with the Canadian public in the different provinces and territories, speaking before service clubs and other audiences, participating in open-line radio programs, meeting the editorial boards of newspapers and sitting down with organizations representative of the minority official language communities.

In a number of provinces he also met with government ministers and their officials for discussions of major issues.

The Commissioner appeared three times before the Standing Joint Committee of the Senate and the House of Commons on Official Languages, and also before the Committee on Defence and Foreign Policy and the Committee on the Environment.

The implementation of school governance in Manitoba, Saskatchewan and Alberta, following years of struggle and court action (in which successive Commissioners had significantly assisted) by French-speaking communities, was one of the year's major achievements.

Four provinces, however, have still not taken the action necessary to place themselves in conformity with Section 23 of the Charter. In British Columbia the matter is before the courts, and the Commissioner has been granted intervenor status. In Ontario the Royal Commission on Learning, before which he had presented and defended a brief, published its report early in 1995.

In Nova Scotia the Commissioner met twice with the ministers concerned, and was prepared to go to court in support of the minority community if necessary; the government had, however, indicated its intention to publish a white paper, engage in public discussion on it and then proceed with legislation. In Newfoundland a restructuring of the school system was put forward by the government but subsequently withdrawn.

The re-establishment of the Court Challenges Program, for which the Commissioner had manifested vigorous support, was another element of good news.

The Commissioner met with the Premier of Quebec, Daniel Johnson, with the Minister of Education, Jacques Chagnon, with other members of Cabinet and with the President of the Conseil de la langue française, Pierre-Étienne Laporte. He took up the issues of access to English-language education, the accessibility of programs aimed at ensuring for English-speaking Quebecers the acquisition of such fluency in French as is necessary to be competitive in the job market, and relations between English-speaking and French-speaking Quebecers and between Quebec and the other parts of Canada.

The federal government's decision to reduce the numbers of officers in training for the Canadian Forces, and consequently to close Royal Roads in British Columbia and the Collège militaire royal in Saint-Jean, Quebec, absorbed a good deal of the Commissioner's attention. He visited Kingston twice, once to discuss with the authorities of the Royal Military College the future role of that institution in training officers of both language groups, and on the other occasion to gain first-hand knowledge of the school situation of the French-speaking community.

Other matters on which the Commissioner focused in the course of the year were the vitality of community radio stations, the quality of translations done by computer (notably for job offers), the shortcomings of two-language



service to the public by certain airlines, the creation by Radio-Canada of a new Réseau de l'information, and the encouragement of young people to use and cherish their heritage languages.

All in all, 1994 was a better year than its immediate predecessors. The recommendations emanating from the Commissioner's five systemic studies will be aimed at making 1995 an even better one.

PANORAMA 1994

1. BRIDGE-BUILDING

INTRODUCTION

Canada, like most countries, has its positives and negatives. At best, it is a mutually supportive society, committed to dialogue, reciprocal respect and a sense of family. At worst, some elements within it can be narrow, sectarian and intolerant. When people look at us from outside, however, the positives overwhelmingly dominate; we are perceived more favourably, more admiringly, than we generally regard ourselves.

We are not, of course, a perfectly harmonious society. Having two official languages, with three-quarters of the population using the one and one-quarter the other, does present certain problems in communication. Canadians have worked out a system of language accommodation. It is a sliding scale of language rights tailored to the human geography of our country. Canada's language policy is about respect; it recognizes the fundamental dignity of those who belong to each of our official language communities.

We could write at length about the historical and demographic reasons for the system we have adopted and gradually improved. There is a vacuum of accurate information and clear understanding, and we have argued more often than we care to remember for better information programs. In the face of a certain measure of opposition to the policy — some of it based on misapprehension and some on malice — the federal government should spend much more time explaining what it believes in and why. At the heart of the vision is a belief in the historic legitimacy and foreseeable permanence of the French language and culture in Canada at large, in the importance of Canada's participation in the English-speaking and French-speaking worlds, and in the intrinsic value of the English-speaking community of Quebec and the French-speaking communities of the other provinces and the territories.

The "added value" that language duality brings to Canadian society is not only spiritual, it is also practical and commercial, enhancing personal capabilities and facilitating diplomacy and trade. Individuals perform best when they feel respect, when their skills and their contributions to the common good are appreciated, when they feel "included". It is no different for official language communities.



The question is often raised: At what cost? We answer: What do efforts to reduce violence in our society cost — and what does violence cost? What does sustainable development cost — and what does environmental degradation cost? What are the alternatives and will they really work better?

The human realities of Canada do not allow us to turn back. The Official Languages Act is in a sense an insurance policy, a formula for relations between Canada's two main language groups. But language duality is much more than just a tool for the preservation of Canada. It is a bridge between our country's English- and French-speaking communities. It is one of the most characteristic symbols of Canada as a sharing federation committed to mutual support and reciprocal respect.

Opinion surveys

We observed in our 1992 Annual Report that when it comes to polls on official languages the answer depends on the wording of the question. Two polls conducted this year confirmed this. In February the Gallup Poll once again asked a question¹ that regularly elicits the lowest level of approval. Forty-six per cent of Canadians held the view that Canada's language policy was a success. Interestingly, this is a 5% increase since the question was first asked in 1990.

It is unfortunate that the Gallup Poll does not ask respondents *why* they consider that "official bilingualism" (in itself an off-putting phrase) has been a success or a failure. The "why" of many people would reveal an incorrect perception of the Official Languages Act and its objectives.

In April an Angus Reid/Southam Poll² showed that 64% of Canadians gave our linguistic duality strong or moderate support. In a follow-up question³ 57% of Canadians said that the policy was important and should be preserved.

¹ "In 1969 the federal government passed the Official Languages Act making Canada officially bilingual. Do you think bilingualism in Canada has been a success or a failure?"

² The question was: "Officially, Canada is a bilingual country with both English and French as official languages. What do you think about official bilingualism? Would you say you strongly support, moderately support, moderately oppose, or strongly oppose official bilingualism?"

³ "Some people think that the current official bilingualism policy should be scrapped because it's expensive and inefficient. Other people think that official bilingualism is an important principle for this country and it's worthwhile keeping it. Which of these two broad points of view is closest to how you feel?"

As we read it, Canadians do not regard Canada's official languages policy as a complete solution to our language problems, but they think it is well worth having. They realize that it is a tool that enables us to understand and respect each other and to work together. What is remarkable is that this is the message that gets through in spite of myths, misinformation and doubletalk about the purpose of the Act. This is a tribute to the fair-mindedness of Canadians and a sign of the general esteem, respect and acceptance we have for each other as people. Therein also lies our brightest hope for the future.

Broadcasting

Many Canadians attach great importance to the role played by the CBC/Radio-Canada in promoting our national values and serving our linguistic duality. The significance of the Corporation to minority official language communities can scarcely be overstated. In particular, for many Francophone communities outside Quebec it is often the only programming available in French. It is for that reason that the hearings of the CRTC in February on specialized television services, and particularly on the proposed establishment by the Corporation of a French-language all-news channel, Réseau de l'information (RDI), were followed with considerable interest.

In principle, this sister-ship to "Newsworld" was to be made available everywhere in Canada, but in fact access could be relatively limited. The formula put forward, and accepted by the CRTC, called for obligatory distribution on cable in Francophone markets (a French-speaking population of 50% or more) while elsewhere the decision would be left to cable distributors. The Commissioner and representatives of French-speaking communities across Canada argued that distribution should be obligatory in all markets.

In June the CRTC approved the creation of 10 specialty channels, including RDI, but did not make RDI a compulsory part of the basic cable service. However, cable companies in Anglophone markets could offer RDI as part of the basic service for 10 cents per subscriber, compared to 90 cents per subscriber in Francophone markets. With this incentive also came a regulatory hook: a Canadian service must be offered along with each new American service.

The CRTC and the Corporation were confident that this regulatory approach would ensure wide access to RDI outside Quebec, and both were prepared to review the matter if this goal was not achieved. The Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada reacted bluntly to this accommodation by seeking leave before the

Federal Court to appeal the decision and calling on Heritage Minister Michel Dupuy to take action. The minister decided nevertheless, early in September, to go along with the CRTC decision. Radio-Canada remains optimistic that RDI will achieve wide distribution.

A further problem arose in December, however, when Rogers Cable, which had coincidentally just obtained CRTC approval of its takeover of Maclean Hunter Cable TV, cut out three French-language channels from its basic service in eastern Ontario: MusiquePlus, MétéoMédia and TV5, an international French-language channel.

Protests, supported by the Commissioner, were strong and immediate, and Rogers reinstated all three.

In July the CRTC addressed, in part at least, a long-standing grievance of Francophone communities outside Quebec when it examined the CBC/Radio-Canada application for licence renewal. It called on the Corporation to adjust its programming to be more responsive to the needs and interests of French-speaking Canadians throughout Canada.

Canada's military colleges

The Minister of Finance's announcement in the February 22 budget that the Collège militaire royal at Saint-Jean, Quebec,⁴ would be closed raised considerable protest. (Several other military installations, including Royal Roads Military College in Esquimalt, British Columbia, were also being shut down.)

Many people, both Anglophone and Francophone, felt that an important part of our history was being sacrificed. The Collège militaire royal, established in 1952, had played an important role, both real and symbolic, in giving young Francophones better access to training in their language and by offering better second-language learning opportunities for Anglophones in a French setting. It was one of the models of language duality in Canada. The Commissioner publicly deplored the decision; so did the then premier of Quebec, Daniel Johnson, and numerous Quebec leaders.

National Defence's strategy is to regroup all future officer training at the Royal Military College in Kingston, reducing total enrolment from 1,650 to 900; this is related to the progressive decrease in the overall size of the Canadian Forces. It is worth noting in passing that only a quarter of the

**A model
of language duality
in Canada
— closed.**

⁴ Some 690 of the 1,370 military and civilian jobs at the Canadian Forces Base at Saint-Jean were also to be cut.

officer corps has come out of military colleges; the vast majority received their training in Canada's general universities and colleges and some have risen through the ranks.

As a consequence, RMC, already bilingual officially but only partly so in practice, will see its numbers of Francophone students almost double (from 17% to 30%). Considerable work will be required to improve course offerings in French. Also, since a working knowledge of both official languages will be a prerequisite for advancement to senior officer ranks (lieutenant colonel and up) in 1997, efforts will have to be made to improve opportunities for Anglophone students to gain a useful command of French.

When it became clear that the government's decision would not be reversed, the Commissioner urged that close attention be paid not only to the key concern of effective two-language education at RMC, but also to the broader issue of ensuring the creation of a suitable social environment in Kingston for Francophone students, staff and their families.

Of particular importance was the availability of health and social services in French. Since there are just under 5,000 Francophones in the Kingston area it has not been designated an area for services in French by the government of Ontario. The provincial government has rejected calls for special consideration, indicating that it would wait for 1996 census results before taking any action.

Another matter of concern was the poor condition of the French-language high school in Kingston. The 88 students at École Marie-Rivier are lodged in portable classrooms without bathrooms, beside an English-language Roman Catholic high school. The French-language section of the separate school board had sought to convert a building in a Kingston industrial park into a new high school, but had been turned down by Kingston city council. An Ontario court decision on December 23 determined that a school could be allowed in the industrial park. (On January 12 we learned that an agreement had been achieved whereby the French-speaking community of Kingston will have a new secondary school, combined with a community centre.)

STANDING JOINT COMMITTEE ON OFFICIAL LANGUAGES

With a new Parliament came the creation in February of a new and very active Standing Joint Committee of the Senate and the House of Commons on Official Languages. The committee's work consisted this year of 1) a review of the key central agencies involved in implementation of the Act, 2) an examination of the views and expectations of the community associations and 3) an assessment of the official languages performance of a number of federal institutions.

The Commissioner

On April 21 and May 10 the Commissioner appeared before the committee with regard to his recently tabled 1993 Annual Report. He spoke forcefully about the validity and usefulness of the Official Languages Act for Canadians today:

The issue then remains, as it has for nearly two and one-half centuries, how do we live together, how do we talk to each other, how do we respect each other's concerns and needs and perceptions? How do we cause each Canadian to feel that Canada cares about him or her? How do we build a sense of shared, proud Canadian identity?

I cannot conceive of the role of the Commissioner being anything but a constructive contribution towards the attainment of those ends.

The committee called the President of the Treasury Board, Arthur Eggleton, on April 27 to discuss the official languages situation in federal institutions as set out in the Board's 1992-93 Annual Report on Official Languages. Members were particularly interested in the distribution of bilingual positions in Quebec and elsewhere in Canada, the bilingualism bonus and program costs. Mr. Eggleton declared that there were no hidden costs in the figures provided by the Treasury Board and that he had "put the real costs on the table."

On June 1 the committee heard the Minister of Canadian Heritage, Michel Dupuy. He was questioned closely on the commitment to help build a French-language school in Kingston and on cuts in funding to minority official language communities. He returned before the committee on October 6 to answer additional questions dealing mostly with minority official language education, school governance and community development.

The Chair of the Public Service Commission, Ruth Hubbard, was present to answer questions on June 14. These chiefly concerned Anglophone participation in the federal Public Service in Quebec, the costs of language training and the determination of language requirements for positions.

The Chair of the Canadian Radio-Television and Telecommunications Commission, Keith Spicer, appeared on October 18 to discuss the implementation of its decision concerning distribution of Radio-Canada's French-language news channel. Mr. Spicer, who was the first Commissioner of Official Languages, also used the occasion to reiterate his abiding belief in the principles and purposes that underlie the Official Languages Act.

Community associations

The committee heard Alliance Quebec (AQ) on May 24 and the Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (FCFAC) on May 26. While highlighting the particular difficulties their respective communities experience in trying to grow and prosper, both the President of FCFAC, Claire Lanteigne, and the President of AQ, Michael Hamelin, underscored the importance of effective implementation of the Official Languages Act to their continuing vitality. Both were conscious of the dangers of linguistic polarization and of the need to defend and strengthen linguistic duality and minority rights in Canada.

On September 27 the Châteauguay Valley English-Speaking Peoples' Association, an organization representing Anglophones of southwest Quebec, set out the need for greater protection of English Quebec's historical and constitutional rights and the importance of strong action to preserve community vitality.

The Townshippers' Association was given a warm reception by the committee on October 18 when it outlined the aspirations and problems of English-speaking residents of the Eastern Townships.

Performance of federal institutions

The Minister of National Defence, David Collenette, reported on May 11 on progress in implementing the Official Languages Program in his Department. Members raised a variety of issues: the resolution of complaints lodged with the Commissioner, departmental expenditures on official languages and the impact of the closure of the Collège militaire royal in Saint-Jean.

The committee examined implementation of the Official Languages Act at Agriculture and Agri-Food Canada on June 2. In particular, the Minister, Ralph Goodale, was asked to describe progress in the use of French as a language of work, the cost of the Official Languages Program in the Department and the provision of two-language services.

David Walker, the Parliamentary Secretary to the Minister of Finance, reviewed departmental performance on June 8. Much of the discussion centred on the effective use of French in various sectors of the Department and in research.

On June 15 the Minister of Natural Resources, Anne McLellan, answered questions dealing mainly with the recruitment of Francophones and the use of French in scientific research.

On October 4 Secretary of State for Veterans Affairs Lawrence McAulay answered the committee's questions about the availability of two-language services to veterans

and in particular at Sainte-Anne-de-Bellevue, Quebec, veterans' hospital, which had been the subject of certain complaints the Commissioner had investigated and on which he had issued a report; subsequently the Commissioner conducted a follow-up. Members also focused on the cost of the Official Languages Program in the Department, language of work in New Brunswick and equitable participation.

The Minister of Revenue, David Anderson, appeared on November 1. The committee was interested in how the Department managed to serve its extremely varied clientele effectively in both official languages. It also was concerned about expenditures related to the provision of language training for departmental employees.

Most of the time devoted to the testimony of the President of Canada Post Corporation, Georges Clermont, on November 22 was taken up by a discussion on whether Canada Post's addressing standards respect proper French usage. The Commissioner has received several complaints on this subject and has taken issue with the Corporation's policy.

The Minister of Health, Diane Marleau, appearing on November 23, was questioned on the availability of health services in both official languages across Canada.

Air Canada came before the committee on December 1. Executive Vice-President Jean-Jacques Bourgeault was asked to explain the nature of Air Canada's relationship with its regional partners (for example, Air Canada fully owns Air Nova and Air Ontario). Members wondered why Air Canada did not insist on regional carriers providing bilingual services. Mr. Bourgeault indicated that these carriers operated at arm's length and that Air Canada had obtained a legal opinion that Section 25 of the Official Languages Act (dealing with services provided on behalf of federal institutions) did not apply in this case.

The Commissioner again

On December 6 the Commissioner, at his own request, appeared before the committee to outline the five systemic studies he had undertaken in the course of the year and to deal with a considerable number of questions, relating especially to Air Canada's regional partner airlines, school governance and officer training for the Canadian Forces. With respect to Air Canada's partners, he informed the committee that his own legal services had provided him with an opinion that these feeder airlines are indeed subject to Section 25 of the Official Languages Act. He pointed out that, despite Air Canada's denial of responsibility, he systematically sends all notices of his intention to investigate a complaint concerning any of these airlines to the President of Air Canada.

FEDERAL PERFORMANCE

The Speech from the Throne in January provided strong confirmation of the government's commitment to language duality: "Our cultural heritage and our official languages," said the Governor General, "are at the very core of the Canadian identity and are sources of social and economic enrichment." We too see language duality as providing enhanced opportunities for Canadians to exercise democratic citizenship. This core value should permeate the policy-making processes of government, in terms of both the delivery of services and of ensuring the vitality of minority official language communities.

Program review

The Minister responsible for Public Service Renewal, Marcel Massé, has been heading a comprehensive review of federal programs and activities. The purpose is to maximise efficiency and to save money. In cutting programs and reducing services federal institutions will continually find themselves between a rock and a hard place. They will have to find new ways of ensuring accountability while improving operational efficiency.

The impact on official languages of a new, more entrepreneurial management of the Public Service bears close watching. The Treasury Board, in particular, will have to strengthen its role as the monitor and auditor of official languages compliance in a more and more decentralized bureaucracy. In recent years the Treasury Board has relied increasingly on internal audits by federal institutions for its assessments of performance. These have sometimes proved perfunctory and uncritical in dealing with language obligations.

While the personal commitment of senior management will remain the best guarantee of performance, our investigations confirm that effective control of official languages requirements in federal institutions is far from uniform. Internal auditing of official languages in individual institutions tends to occur infrequently and sometimes lacks rigour and depth. Without a more proactive approach the Treasury Board will find difficulty in exercising the degree of oversight and control assigned to it in the Official Languages Act. The Board is, however, well aware of these problems and has planned a number of initiatives for 1995-96, including the production of an official languages audit guide to assist institutions.

Two-language services

One of the essential aims of the Official Languages Act is to ensure that Canadians, where numbers warrant, receive service and information in the official language of their choice. Regulations establishing criteria, based on population concentrations, have been on the books for more than two years. The purpose of these regulations was to systematize a full and adequate network of government services in both official languages where there is significant demand.

Our study of points of service conducted this year (see Part III, pp. 42-44) reveals that the overall situation, except in Quebec, leaves much to be desired. There are too many instances of poor or absent service in the minority official language. On average, service can be obtained (sometimes not without insistence) in the official language of the minority three times out of four. In some regions it is only one time out of two. Even in the National Capital Region service is available in French only about two times out of three. That such situations should still exist notwithstanding the Official Languages Act, in offices clearly identified as providing two-language service, is simply not acceptable. Canadians deserve more respect. It is time for federal institutions once and for all to clean up their act.

Somewhat coincidentally, Treasury Board official languages personnel visited a number of federal offices at about the time of our study, providing on-the-spot advice to managers on their linguistic obligations. Also, the publication (in the minority official language press across the country) by the Board in 1994 of lists of local two-language points of service served to inform and sensitize clients. Finally, the Board has developed with federal institutions a questionnaire on client satisfaction which should provide valuable information on the adequacy and quality of two-language services.

Language of work

The years come and go, but unfortunately the picture of language of work in the federal administration remains the same: it is the Sleepy Hollow of official languages.

The studies we conducted in several institutions this year reveal the same fundamental problems, which can be summarized as: shortages of leadership and commitment; poor second-language proficiency of too many supervisors; lack of controls and performance indicators; and inadequacy of incentives and encouragement.

Language duality

provides enhanced

opportunities

for democratic

citizenship.

The Treasury Board, which has the responsibility for evaluating the effectiveness and efficiency of present policies in creating, in the words of the Act, "a work environment that is conducive to the effective use of both languages", has seemed, in recent years at least, content with the status quo. Its new leadership faces the challenge of devising a fresh approach to equitable recognition of English and French as languages of work in the National Capital and other designated regions.

APPENDIX

It is easy to criticize imperfections; too often what is done well and courteously is left unsung.

Since 1992 the Commissioner has awarded certificates to federal offices whose managers and staff have made sustained efforts to serve the public well in both languages.

In 1994 a country-wide study (summarized in this Report on pp. 42-44) and numerous consultations enabled us to identify other offices which have distinguished themselves by their performance. Our evaluation criteria were based mainly on *active offer* of services in both languages, *effective provision* of services requested and *promotional material* or *information* in accordance with the client's needs in either language. Consequently, the services provided by our award winners had to be offered actively in English and French in person, by telephone and by an appropriate use of signs. These services also had to be provided equitably in both languages and the two linguistic communities had to be informed in their own language of the availability of these services.

Among those offices providing quality services, we commend:

- Agriculture Canada (Montreal, Quebec)
- Goods and Services Tax Administration (North Bay, Ontario)
- Immigration Canada Services at Dorval and Mirabel airports (Quebec)
- Income Security (Laval, Quebec)
- Ottawa and Hull Passport Offices (National Capital Region)
- Taxation Office (Saint John, New Brunswick)
- Veterans Affairs (Campbellton, New Brunswick).

The Commissioner wishes to pay tribute to the employees of these offices who, particularly this year, strove to apply

the Act in their daily tasks and actions. He commends them as true architects of the equity essential to our country and of the quality service which members of our two official language communities require. They all deserve our esteem and admiration and the honour bestowed on them. Congratulations to one and all.

COMMUNITY DEVELOPMENT

Part VII of the Official Languages Act commits the federal government to supporting and enhancing the vitality of the minority English and French linguistic communities in Canada and assisting their development. The Minister of Canadian Heritage has the specific mandate of encouraging and promoting a co-ordinated approach by federal institutions in the achievement of this goal. In past reports we criticized the failure of federal governments to meet this challenge in an effective way.

The 1994 budget significantly reduced support to communities and their organizations. Subsequently, an exercise launched by Canadian Heritage, a "re-positioning" to provide for a more effective use of funding, provoked a good deal of concern. Essentially, the Department sought to involve community associations in making difficult choices (read cuts) in exchange for their having a greater say in managing scarce resources.

As we observed last year, minority community development was one of those troublesome "horizontal" issues of modern government which, like the environment or education and training, do not fit neatly within one department or agency but involve a good many. That is why we called on the government to establish an effective responsibility centre to encourage the linkages required to ensure that the objectives of this part of the Act were met. The evaluation we conducted this year revealed that most federal institutions still had scant knowledge of the existence or the meaning of Part VII of the Act and had done little in practice. Most institutions have limited information on the impact of their policies and programs on minority official language communities and rarely take account of the possible interest of those communities in their programs. (See pp. 42-44 for details of this study.) Our recommendations address these problems.

As our study progressed government interest in this issue manifested itself. In August the Minister of Canadian Heritage, Michel Dupuy, announced at the World Acadian Congress that the federal cabinet had adopted "a comprehensive policy" for the participation of federal

**The true architects
of the
quality service
Canadians require...**

institutions in minority community development, both English-speaking and French-speaking, including an accountability framework and the establishment of work plans. Key institutions involved in the areas of economic and human resources and cultural development will produce business plans in consultation with the communities concerned. They will report on results once a year to the Minister of Canadian Heritage, who will then report to Parliament on progress achieved.

We are more than a little encouraged by the important spadework already undertaken since this summer. We hope for a good crop of achievements in the new year.

The Court Challenges Program

Towards the end of October the government announced how it was going to keep its promise to re-establish the Court Challenges Program. The revived program will be run by a non-profit agency operating at arm's length from government. It began funding test cases in defence of Charter rights almost immediately. This program is of particular importance to Francophone parents in several provinces who have had to take their provincial governments to court over the issue of school governance.

Education rights

More than 14 years ago Section 23 of the Charter guaranteed not only schools but school management to English- and French-speaking minorities. Since then significant progress has been made in implementing these rights in several jurisdictions, but important gaps remain. In a nutshell, here is where matters stand.

- In the Northwest Territories the necessary legislation has yet to be adopted, but a measure of governance has been granted to Francophone parents in Yellowknife.
- In Yukon school governance has been implemented.
- In British Columbia Francophone parents have taken the province to court, following prolonged discussions in which the Commissioner lent a hand, and the Commissioner has been granted intervenor status.
- In Alberta, Saskatchewan and Manitoba school governance has been implemented.
- In Ontario, while a measure of school management exists for some Francophones, there are only four Francophone school boards: in Toronto, in Ottawa (where there are two) and in Prescott-Russell. Mixed school boards in which Francophones are in the minority govern the majority of French-language schools. The fairness of the school taxation system needs to be

improved. The quality of French-language education is not generally comparable to that provided by English schools. A Royal Commission on Learning, before which the Commissioner presented and defended a brief dealing with the above points and with others, tabled its report early in 1995.

- In Quebec the implementation of Bill 107, adopted by the previous government to create school boards along linguistic lines, appeared at year's end to have been put on hold by the incoming government.
- New Brunswick has a full structure of minority official language school governance.
- In Nova Scotia, although some French schools are managed by a board in which Francophones are in the majority, the school governance structure does not conform to Section 23 of the Charter. The government, with which the Commissioner met twice during the year, stated that it would publish a white paper and then, after public discussion on it, introduce legislation so that new structures could be in place for September 1995. The community has suspended legal action pending the outcome of this process, but will take the matter before the courts if there is not in fact a satisfactory resolution.
- Prince Edward Island has a full structure of minority official language school governance.
- Newfoundland had put forward a proposed new system of school governance, but at year's end had withdrawn it for further study.

It is important that these minority language school governance issues be resolved, especially in human terms. Implementation of minority language education rights is important to Canada not only for what it does for the sense of identity and of self-worth of the children being educated, but for the vitality, development and productivity of Canada's official languages communities.

Education and success go together. Every dollar we, as Canadians, invest in minority language education will be returned to us many-fold in economic growth and in competitive advantage. Our prosperity in the future will be based on human capital, and all that we do to help minority official language communities prosper will make all of us richer, in human *and* economic terms.

Quality of education

If the language of education is important, so of course is the quality. One priority that is dear to the Commissioner's heart is the quality of the use of our official languages as mother tongues and as second languages. We were

encouraged in this regard by the results of the first National Consultation on Education in May. Sponsored by the Council of Ministers of Education, Canada, some 500 participants discussed Canada-wide priorities in education and, in particular, the means of ensuring quality. In Canada modern education requires several kinds of literacy, but the key to all of them is a strong grounding in at least one of our two official languages. As the management guru Hervé Sérieyx explains: "It has not been realized how vital it is to master language, writing and reading. They seem to be treated as an afterthought. Let us not forget that language is the only medium of thought."⁵ In the knowledge-based economy of the future the quality of the education our children receive will make a critical difference.

Costs

On April 27 the President of the Treasury Board, Arthur Eggleton, made the following statement to the Standing Joint Committee on Official Languages:

In 1992-93 the direct cost of the Official Languages Program in federal institutions was \$296.5 million — a little less than 0.25% of all public expenditures, excluding debt servicing. The overall cost, if you include the programs administered by my colleague, the Minister of Canadian Heritage, outside federal institutions such as official languages in education in support of official language minorities, if you add all of that the total comes to \$631.5 million. That's about 0.5% of all government spending. Well-spent money, I might add.

Mr. Eggleton went on to state that spending had been reduced by more than 11% over the past two years as a result of restraint measures. (See Part III, pp. 71-2 for additional information and tables on official languages expenditures.)

In presenting data on costs the Commissioner each year has reproduced the information provided by the Treasury Board Secretariat. We see no reason to doubt these figures. The Treasury Board is the government's accountant and comptroller. Its work is audited independently by the Auditor General. There is nothing to hide and nothing should be hidden.

**Spending on
the Official Languages
Program has been
reduced by more than
11% over two years.**

This said, we firmly believe that every dollar spent by the federal government in providing two-language services, in ensuring the equitable status of our two official languages in Canadian society or in support of the teaching of English and French as minority languages or second languages, must be spent wisely. Parliamentary scrutiny of the costs of the Official Languages Program is necessary and welcome. If savings can be made, if efficiency can be improved, if better accounting of direct costs can be ensured, then by all means such must be done. Our Office has itself from time to time suggested ways of doing things better and more cheaply. However, any meaningful assessment of costs *as well as benefits* must begin with an acceptance of the constitutional and legal framework establishing the principles of language duality.

The bases of that framework are historical, human and practical. As long as we have a country made up of two basic linguistic groups having legitimate claims to comparable and fair treatment, our linguistic duality will remain a key instrument in providing the equality of opportunity that is at the heart of any true democracy. And it should come as a surprise to no one that fairness, like everything else, has a cost.

INDIVIDUAL BILINGUALISM

A recent publication of Statistics Canada, *Languages in Canada*,⁶ provides a comprehensive and fascinating snapshot of language diversity in Canada. Drawing chiefly on census results, the study reveals the slowly changing face of Canada. Like a glacier, the day-to-day linguistic reality seems immovable and yet, viewed over time, significant transformations have been taking place. Consider these facts.

- Nearly all Canadians speak English or French: 98.6%.
- 4.4 million Canadians (16%) are English-French bilingual (up from 2.9 million in 1971).
- 7% of Anglophone children (300,000) across Canada are enrolled in French immersion.
- 35% of Quebecers are bilingual (59% of Anglophones and 32% of Francophones).
- Nearly half of the labour force in Quebec is bilingual.
- 6.4% of Anglophones outside Quebec can speak French.

⁵ Quoted in *Le Devoir*, 6 November 1994, p. B.1, in Benoît Munger, "Contre la décrépitude, l'optimisme breton".

⁶ *Languages in Canada*, Statistics Canada and Prentice Hall Canada Inc., 1994.

The motives of Canadians for becoming bilingual may be economic or intellectual, or both. Is it too naive to suggest that there is also an act of faith in Canada? How many parents simply want to give their children the gift of tongues so that they can bridge the linguistic divide and work together towards common goals? They believe, surely, that knowledge of another language and other cultural values enriches each person, and therefore the whole of society.

Other voices

The same publication also sheds interesting light on the use of languages other than English and French:

- Almost one in five Canadians is able to speak a language other than English or French.
- Italian (2.6%), German (2.5.%) and Chinese (2.1%) are the most common non-official languages in use both as mother tongues and second languages.⁷
- Spanish is the most common non-official language spoken as a second language (214,000 or 0.8%), followed by German (194,000 or 0.7%) and Italian (163,000 or 0.6%).

These numbers suggest that Canada could do a great deal better in teaching languages other than English and French as third languages. Considering the fact that Canada has been in the forefront in developing effective methods for teaching second-language skills, our lack of attainment in this area cannot be a source of pride; it may prove a significant handicap in this era of globalization.

Learning English or French

The census data on language knowledge also have a slightly darker side: the growth in the number of people unable to speak either English or French. Some 378,000 people in Canada (1.4%) cannot speak either official language (up from 1.2% in 1981). Most are relatively recent immigrants. Most of them live in large urban areas (about 38% live in Toronto). About 60% of them are women. The authors of *Languages in Canada* wisely observe: "Such increases have considerable implications for social services (for example, language training) which are needed to integrate this population into Canadian society."⁸ The next generation, however, will have been educated and socialized in English or French, or in some cases both.

A report of the Standing Committee on Citizenship and Immigration tabled in June 1994 recommended, among other things, that testing of citizenship applicants for knowledge of language and of Canada should be more standardized and more challenging. Of course, in imposing this legitimate obligation the federal government and the provinces/territories must continue to sustain and improve a broad range of language training for immigrants. In fact, individuals in our society who cannot speak English or French are often excluded from meaningful participation in Canadian society. Knowledge of English or French not only enables immigrants to open doors to economic opportunity, but also to develop a sense of belonging, a true sense of being Canadian.

⁷ In homes where the principal language of daily use is one other than English or French, Chinese comes first (430,100), followed by Italian (288,300) and Portuguese (152,500).

⁸ Ibid., p. 43.

2. LANGUAGE RIGHTS

This chapter reviews a number of court decisions and legal proceedings relating to language rights protected under the Constitution Acts of 1867 and 1982 as well as under the Official Languages Act (OLA), a quasi-constitutional law. Whether it be the right to minority language education, the use of both official languages in criminal and civil law proceedings, the requirement of bilingual legislation or the linguistic dimensions of such fundamental rights as freedom of expression, each year offers ample opportunity to reflect on the meaning and significance of linguistic duality. Though by no means exhaustive, the issues canvassed below under the headings "Court remedy under the OLA" and "Review of language rights case-law" illustrate how these linguistic guarantees are being interpreted by the courts.

COURT REMEDY UNDER THE OLA

The Official Languages Act provides that any person *who has previously filed a complaint with the Commissioner* with respect to a right or duty mentioned in Subsection 77(1) of the Act may bring an application to the Trial Division of the Federal Court of Canada. Such an application filed under the Act should be heard and determined in a summary manner. If the court concludes that a federal institution has not complied with the Act it can grant such remedy as it considers appropriate and just in the circumstances. Moreover, Subsection 77(5) of the Act states that this remedy does not abrogate or derogate from any other right of action the person may have.

The Commissioner can apply to the Federal Court only if he has the consent of the complainant. The Commissioner may also appear before the court on behalf of any person who has applied for a remedy¹ or he may seek leave of the court to appear as a party to any proceedings under the Act.

Since the court remedy provisions came into force on September 15, 1988, the Commissioner has filed three legal recourses at the request of complainants.² As of November 30, 1994, there are 10 ongoing legal recourses filed by complainants. In each of these files the Commissioner was either "mis en cause" or was granted leave to intervene by the Federal Court.³

A brief description of the new applications filed since last year's Annual Report follows.

Applications filed by the Commissioner

The Commissioner has filed a legal recourse against the Department of Human Resources Development Canada challenging the objectivity of staffing as bilingual imperative all the 68 clerk positions at the Bathurst Telecentre.⁴ The Commissioner decided to file this application following the request of two complainants. The parties are at the stage of examinations for discovery.

As mentioned in last year's Annual Report, the Commissioner appeared on behalf of Frantz Étienne in his legal recourse against the Department of National Defence. Mr. Étienne sought to enforce his language of work rights at the Donnacona military base,⁵ in the Montreal area. Following the December 14, 1993, hearing the Federal Court of Appeal dismissed Mr. Étienne's appeals⁶ dealing with the preliminary issue as to whether he could obtain an extension of the 60-day period to file his original application. The matter is now being referred to the Trial Division for direction.

New applications filed by complainants

Four applications have been filed since last year's Annual Report.

- Robert Lavigne filed a notice of motion against the Human Resources Development Canada (HRDC) seeking monetary compensation in addition to

¹ This was done only once, in the case of *Commissioner of Official Languages (Frantz Étienne) v. The Queen (National Defence)*, file T-1622-91.

² *Commissioner of Official Languages v. Air Canada*, file T-2443-90. This application, which involves the important principle of communications by federal institutions with the public through the media (minority press), was settled out of court. In *Commissioner of Official Languages v. Via Rail Canada Inc.*, file T-1389-91, the parties are now completing the examination for discoveries. The third recourse, *Commissioner of Official Languages v. The Queen (Human Resources Development)*, file T-1601-94, is discussed later in this chapter.

³ *Caroline Angela Marie Chevalier v. Via Rail Canada Inc.*, file T-1692-93.

Laura Maynard v. The Queen (National Defence), file T-2960-91.

Clément Côté v. The Queen, file T-1051-92.

Denis Chouinard v. The Queen, file T-768-92.

Derek Tessier v. The Queen

Raymond J. Stockus v. C.B.C., file T-1677-94.

Robert Lavigne v. The Queen (Human Resources Development), file T-1977-94.

Louis-Hubert Leduc v. The Queen (Department of External Affairs and Foreign Trade), file T-1953-94.

Frantz Étienne v. The Queen (National Defence), file T-1622-91.

Commissioner of Official Languages v. The Queen (Human Resources Development), file T-1601-94.

⁴ *Commissioner of Official Languages v. The Queen (Human Resources Development)*, file T-1601-94.

⁵ *Frantz Étienne v. The Queen (National Defence)*, file T-1622-91.

⁶ This concerns appeals in files A-651-92 and A-1294-92.

reinstatement in the Public Service. The applicant alleged that his performance was adversely affected by his not having been given his full language of work rights and, consequently, his contract was not renewed while he was working for HRDC in Montreal. The proceedings are still at the preliminary stage.

- Louis-Hubert Leduc has filed a motion seeking an order against the Department of Foreign Affairs and International Trade for damages and reinstatement in his former position. In addition, Mr. Leduc is seeking the annulment of a meeting that took place in English. The litigation is still at the preliminary stage.
- Raymond J. Stockus filed an application against, among others, the CBC, Her Majesty the Queen, the Trustees of the CBC pension fund and the Commissioner of Official Languages. The main contention of Mr. Stockus is that the position of manager of the CBC pension fund should not be designated bilingual. After a number of preliminary motions it has been clarified that the recourse undertaken by Mr. Stockus is a recourse under Section 77 of the Official Languages Act in which the Commissioner of Official Languages was granted intervenor status. Although it is possible for Mr. Stockus to exercise other rights of action, as of November 30, 1994, he had not done so.
- Derek Tessier filed an application against the Queen and the Department of National Defence. Mr. Tessier alleges that his chances of employment and advancement were adversely affected by the fact that he was forced to undertake professional training at the same time as linguistic training and was unjustly dismissed from the Canadian Forces. He is seeking \$225,000 as a remedy. The notice of motion was filed on November 25, 1994.

Other developments

A complainant, Clément Côté, filed a motion on May 8, 1992, pursuant to Subsection 77(1) of the Official Languages Act challenging the linguistic designation of a number of positions in the Quebec Region Excise Office. All of the positions challenged by Mr. Côté were transferred to the Quebec Department of Revenue on July 1, 1992, in accordance with an administrative agreement concluded between the federal government and the government of Quebec concerning implementation of the goods and services tax.

In March 1994 Noël J. dismissed a motion brought by the Crown arguing that Mr. Côté's motion had become aca-

demical and asking that the question be decided on a preliminary basis pursuant to the Federal Court Rules. Although the order of Noël J. is being appealed, it is worth mentioning that he is of the opinion that Subsection 77(4) gives the court broad remedial powers. More specifically, Noël stated:

As a general rule this power is exercised in relation to the position the designation of which is vitiated by illegality. For example, it would permit the Court to order new competitions to be held so as to give candidates aggrieved by the illegal designation of a position an opportunity to secure it. However, I do not feel one should exclude the possibility of the Court choosing some other form of relief, especially when as here the positions in question have been abolished. In all cases the relief that seems just in the circumstances should be granted.

Application for judicial review

On May 13, 1994, Noël J. dismissed an application for judicial review brought forward under the Federal Court Act by Jean-Charles St-Onge against the Commissioner.⁷ The court rejected the arguments of Mr. St-Onge, who argued that the Commissioner's investigation report was contrary to an earlier decision of the majority of the Federal Court of Appeal; Mr. St-Onge's comments should have been integrated into the investigation report instead of being attached to it in the form of an annex and, finally, he was entitled to damages. Mr. St-Onge has appealed the decision to the Federal Court of Appeal.

Interventions of the Commissioner in legal proceedings concerning the status of English and French

The Official Languages Act gives the Commissioner the capacity to seek leave to intervene in any adjudicative proceedings relating to the status or use of English or French.

Over the years the Commissioner has been granted leave to intervene in important cases concerning the right to instruction set out in Section 23 of the Charter of Rights and Freedoms.⁸ On September 12, 1994, the Commissioner was

⁷ File T-1556-93

⁸ *Reference re Public Schools Act (Manitoba)*, [1993] 1 S.C.R. (Supreme Court of Canada (1990)) 67 D.L.R. (4th) 488, Manitoba Court of Appeal; *Mahé v Alberta*, [1990] 1 S.C.R. 342 (Supreme Court of Canada) 42 D.L.R. (4th) 514 (Alberta Court of Appeal, 1987); *Reference re Minority Language Education Rights (P.E.I.)* (1988) 69 Nfld. & P.E.I.R. 236, 49 D.L.R. (4th) 499 (P.E.I.C.A.); *Reference re Education Act of Ontario and Minority Language Education Rights* (1984) 10 D.L.R. (4th) 491 (Ontario Court of Appeal).

granted leave to intervene in the proceedings revived from the 1989 action by, among others, the Association des parents francophones de la Colombie-Britannique.⁹ In their amended statement of claim the plaintiffs are pursuing a claim for management and control of Francophone schools and education programs in the Vancouver/Lower Mainland and Victoria Regions of British Columbia. The plaintiffs are also seeking the creation of a trust fund "which will be used to establish and operate programs to redress the cultural and linguistic erosion suffered by members of the French-language minority group as a result of the Province's refusal to provide an adequate infrastructure for the exercise of [the] educational rights of the affected children."¹⁰

REVIEW OF LANGUAGE RIGHTS CASE-LAW

CRIMINAL LAW PROCESS

One particularly fertile area of litigation involving language rights concerns the implementation of Criminal Code provisions that recognize the right of accused persons to be tried in their own official language. The law has not foreseen, at least explicitly, every potential issue related to these provisions. While the review of this year's developments presented here is by no means exhaustive, the cases discussed should provide an insight into the complexity of the criminal trial process, and hence an appreciation of the need for an expanding body of case law.

Language of trial

In last year's Annual Report we identified a number of specific rights and institutional duties which arise under the Criminal Code of Canada when a judge orders that a trial take place in the official language of the accused (Section 530 and 530.1). These include:

- a) the right of the accused, defence counsel and witnesses to use either official language during the proceedings, including the use in any pleading and documents;
- b) the right of the accused to have a prosecutor (except in the case of private prosecutions) who speaks the official language of the accused;

- c) the duty of the court to provide interpreters as required to the accused, defence counsel and witnesses;
- d) the duty of the court to record the proceedings in the language used by the participants, and to include in the record any interpretation that was given in the other official language;
- e) the duty of the court to make its decisions and written reasons available in the official language of the accused.

These rights and duties arise as a matter of course where an accused person chooses to be tried in his or her official language. This initial choice, or fundamental right, is enforceable where i) the alleged offence is indictable but within the absolute jurisdiction of a provincial court judge; ii) the offence is a summary conviction matter; iii) proceedings are commenced by way of direct indictment; or iv) the accused elects to be tried before a provincial court judge. If none of these circumstances apply to an accused person the opportunity to have a minority language trial is subject to judicial discretion.

The case of *MacMillan Bloedel Ltd. v. Rheaume* (involving charges of criminal contempt brought before the Supreme Court of British Columbia) illustrates the factors a judge may consider in exercising his discretionary powers. There the court felt that an order for a trial in French should be made only after considering "...the nature of the evidence which is going to be led, the nature of the process, and the nature of the events which lead up to the creation of the charge..."¹¹ More specifically, the court should be concerned about the ability of an accused "...to appreciate and understand the evidence which is being brought against him, and his ability to appreciate and understand the legal arguments that are to be made on his behalf." Since the *MacMillan Bloedel* case involved events took place in an "non-French atmosphere", with the exception of a communication (apparently in French) between the accused and the arresting officer, the Supreme Court of British Columbia was unable to conclude that the best interests of the administration of justice required a minority language trial. Furthermore, the court took the view that the accused person's ability to speak and understand English (admitted by defence counsel) militated against any need to conduct the trial in French. However, in refusing the request that court procedures be held in French, the court indicated that an interpreter would be required at the trial of the accused.

Entitlement to a trial

in one's own

official language

extends beyond

the right to have

an interpreter.

⁹ File no. A-8907-62.

¹⁰ News release from the Association des parents francophones de la Colombie-Britannique, September 12, 1994.

¹¹ *MacMillan Bloedel Ltd. v. Rheaume*, [1994] B.C.J. No. 296, Vancouver Registry No. C916306, judgment filed January 20, 1994.

While this case gives some indication of how judges may exercise their discretion to order a minority language trial, it should be remembered that no such discretion exists in the vast majority of criminal cases. In other words, the underlying right to a trial in one's official language is very broad and the circumstances giving rise to judicial discretion are relatively narrow.

The issue of judicial discretion to determine the language of trial can also arise where charges are laid against jointly accused who speak different official languages. The Criminal Code provides that a judge, upon application by the accused, shall grant an order for trial before a judge who speaks both official languages, if the circumstances so warrant. However, the Criminal Code does not specifically declare that the rights and duties mentioned above apply to a trial before a bilingual judge. The recent Quebec case of *William Forsey v. The Queen*,¹² an appeal involving 15 accused charged with conspiracy to import a narcotic, illustrates the difficulties created by legislative silence about how the rules of language usage might apply to a trial where jointly accused persons do not speak the same official language. For example, while the language of testimony might vary from witness to witness, what factors should determine the language in which lawyers address the court during the course of the trial or on interlocutory motions? The ability of an accused to follow arguments submitted by counsel, or to understand other exchanges with the court, would clearly be hindered if the language used was not directly understood.

It was precisely concerns over procedural fairness which prompted English-speaking accused (the majority of accused in the Forsey case being French-speaking) to request that they be tried in their own official language. However, the prosecution took the view that it was sufficient that an order issue requiring the trial to take place in both official languages. Trying the accused together was considered necessary in order to respect the principle that persons accused of being engaged in a common enterprise should be tried jointly unless it can be demonstrated that such a course would work an injustice against a particular accused. Holding a "bilingual trial" was thus argued to be an effective means both to respect this principle and to give effect to the language rights of accused persons set out in the Criminal Code.

The Quebec Superior Court questioned the meaning of the phrase "bilingual trial". It pointed out that this phrase was not used in the Criminal Code; rather, the Code speaks of a

trial before a bilingual judge when the circumstances so warrant. In this context nothing in the Criminal Code determines explicitly what the overall language of procedures will be. If an order for separate trials (one for English-speaking accused and the other for those who spoke French) were denied in the circumstances of the present case, reasoned the court, accused persons of one official language would inevitably be placed at a disadvantage by being unable to understand directly those parts of the proceedings conducted in the other official language. This would be the case because some of the accused would necessarily require the assistance of an interpreter, given that a good part of the proceedings would most likely be conducted in one official language.

Speaking generally of criminal trial procedures in Quebec, the Superior Court pointed out:

...[F]or many, many years, jury trials have been conducted here in the language of the accused whether it be French or English. Accused persons electing a jury trial have long been entitled to be tried by a judge and a jury capable of speaking and understanding the official language which is that of the accused or with which the accused is most conversant. Counsel regularly practising before the criminal courts have traditionally taken pride in their capacity to conduct trials in either official language.

The entitlement to a trial in one's own official language extends beyond the right to the services of an interpreter, which is protected both at common law and in the Canadian Charter of Rights and Freedoms.¹³ The right to be tried in one's official language speaks to the actual language of procedures, thus encompassing "...the opportunity to understand exchanges between counsel and the court with all their nuances, and interlocutory judgments rendered in the course of the hearing", to be understood directly when testifying, as well as to understand directly representations of counsel and the judge's eventual charge to the jury.

The Quebec Superior Court emphasized that recourse to interpretation is a necessary compromise when dealing with an accused who speaks neither official language or for the purpose of ensuring comprehension of a witness who testifies in a language other than the official language of the trial. However, the court pointed out that such recourse becomes much more problematic when extended to legal argument, rulings on admissibility of evidence and the judge's charge to the jury. The way to avoid such problems

¹² Judgment of the Superior Court of Quebec, No. 500-01-015581-934, September 23, 1994.

¹³ The Supreme Court of Canada has emphasized that this right should not be confused with rights attached to the use of official languages: "The common law right of the parties to be heard and understood by a court and the right to understand what is going on in court is not a language right but an aspect of the right to a fair hearing. It is a broader and more universal right than language rights. It extends to everyone, including those who speak or understand neither official language. It belongs to the category of rights which in the Charter are designated as legal rights and indeed it is protected at least in part by provisions such as those of ss. 7 and 14 of the Charter." See *Société des Acadiens du Nouveau-Brunswick v. Parents for Fairness*, [1986] 1 S.C.R. 549, at p. 577.

is to ensure that the language of procedures corresponds as far as possible to the official language of the accused. This is the intent of the language rights set out in the Criminal Code, one that should not be jeopardized by rigid adherence to the principle that persons engaged in a common enterprise be tried together. Moreover, where official language rights are concerned the right to a fair trial of English-speaking accused persons would be compromised by failure to ensure that proceedings were conducted in English. Thus, in order to give full effect to the rights of accused persons to be tried in their own official language and to ensure a fair trial to all accused, the Superior Court issued an order for separate trials.

Disclosure of evidence

As already mentioned, an order that trial take place in the official language of the accused carries with it consequences for criminal procedures which are specifically identified in the Criminal Code. However, such an order may have an impact on elements of the process which are not directly mentioned in the Code. This is the case with respect to the pre-trial disclosure of evidence by the prosecution. The question of whether the Crown is obliged to provide a translation of such evidence in the official language of an accused, where an order for a minority language trial has issued, has been thoroughly reviewed recently by the Yukon Supreme Court.¹⁴

The circumstances of this case involved drug charges under the Narcotics Control Act. At the preliminary inquiry (set down to proceed before a judge and to be conducted by a prosecutor who both spoke French) a motion was made to require the prosecution to supply a French translation of the following information:

- i) statements and notes of RCMP officers;
- ii) transcripts of evidence given by a police informer at the preliminary inquiry;
- iii) the criminal record of the police informer; and
- iv) police notes of an interview with the police informer taken in the context of a criminal investigation of that informer.

**"[A]ccused and
his counsel
may use either
official language
in written pleadings
or other documents."**

Various arguments were advanced in support of this application. First, counsel for the accused argued that Section 5 of the Yukon Languages Act, 1988, which declares that "either English or French may be used by any person in, or in any pleading in or process issuing from, any court established by the Legislative Assembly", effectively guarantees a trial in the official language of an accused. In rejecting this argument the Yukon Supreme Court pointed out the obvious relationship

between this section and Section 133 of the Constitution Act, 1867. This latter section, as well as other parallel constitutional provisions, has been interpreted in a narrow fashion by the courts. Though it protects a person's freedom to use either language before designated courts, it does not impose any obligation on a court to comprehend the language of an accused directly, or the language of anyone else appearing in court. In other words, while one cannot be precluded from using either official language, this does not create a right to require that others understand the language chosen directly. Recourse by the court to the services of an interpreter is sufficient according to the established case-law.

As to the argument that Section 530 and 530.1 of the Criminal Code must be interpreted so as to include the right of disclosure of evidence in one's official language, the court responded that the very wording of the Code suggested the contrary. In effect, the Code requires that the record of proceedings include a transcript of what was said in the original language (as well as any interpretation that was provided) and any documentary evidence in the language in which it was tendered.¹⁵ Since documentary evidence can be tendered in either official language, and thus become part of the court record in that language, the court was unable to conclude that pre-trial disclosure of evidence must be done in the official language of the accused. This of course does not prejudice the right of the accused to interpretation of any evidence submitted at the preliminary inquiry or the trial.

The fact that Paragraph 530.1(b) provides that the "accused and his counsel may use either official language in written pleadings or other documents...." did not alter the opinion of the court, for such a provision was seen as modelled upon guarantees of language freedom found in the Constitution and thus should receive the same interpretation:

¹⁴ *R. v. Rodrigue*, Supreme Court of the Yukon Territory, judgment issued May 5, 1994.

¹⁵ At Paragraph 530.1(g) of the Criminal Code we find the following provisions:

"[T]he record of proceedings during the preliminary inquiry or trial shall include
(i) a transcript of everything that was said during those proceedings in the official language in which it was said,
(ii) a transcript of any interpretation into the other official language of what was said, and
(iii) any documentary evidence that was tendered during those proceedings in the official language in which it was tendered...."

In fact, s. 530.1(b) reproduces, as it were, the provisions of s. 133 of the *Constitution Act, 1867*, of s. 23 of the *Manitoba Act, 1870*, and of s. 5 of the *Yukon Languages Act*. It should consequently be interpreted in a similar manner to these provisions with respect to acts of procedure and documentation, i.e., in conformity with the jurisprudence of the Supreme Court, which recognizes the right of all participants in the judicial process to use French or English, without, however, imposing corollary obligations on other participants.... (Our translation)

It was further argued that the accused had a right to disclosure of evidence in his official language by virtue of constitutional and legislative guarantees of two-language services to the public by federal institutions. The provisions relied upon by the accused are found in Sections 21 and 24 of the Official Languages Act and Subsection 20(1) of the Canadian Charter of Rights and Freedoms. In rejecting this argument as well, the court emphasized that a distinction must be made between pleadings and other acts of procedure related to the operation of courts in their judicial function and services generally available to the public at large. The right to communicate with, and receive services from, a federal institution relates to "...the provision of services to a person, at his request, or desired by him, or to his advantage...." as opposed to those matters contemplated by the right to use either English or French before the courts.

In the context of criminal trials the preparation of evidence is very often done by municipal or provincial police forces, which cannot be considered federal institutions. The right to services in either official language would therefore not apply on this basis alone. But even if prepared by the RCMP, which is clearly a federal institution, documentary evidence would constitute written materials essentially prepared for internal purposes. The fact that the law requires their disclosure to an accused person does not transform them into documents primarily destined to the public within the meaning of Subsection 20(1) of the Charter of Rights and Freedoms or Section 21 of the Official Languages Act.

In conclusion, the Yukon Supreme Court underscored the importance of the principle that an accused be given the opportunity to provide full answer and defence to any charges, and to do so in the context of a fair and equitable trial. There may be circumstances where disclosure of evidence in the official language of an accused is necessary to respect this underlying principle. However, the court was unequivocal that the case before it did not so require:

There may be circumstances where the court, before the trial, might order that without translation of a document...from one official language to the other official language, which was chosen by the accused as the language of the trial, the accused could not be tried with

the opportunity to present "a full defence" or have a fair and equitable trial. It will take another case to define what the circumstances might be where this would be the decision of the court. In the present circumstances, the accused and his counsel both admit that they are able to understand English, and they do not allege that the accused would suffer prejudice if the statements and documents divulged by the prosecution were not divulged with a translation into French before the trial. (Our translation)

Particulars of the charge

While the Criminal Code sets out a requirement for the use of bilingual forms such as an information containing the charges against an accused there is no specific requirement that the particular facts alleged be written in both English and French. Thus, where an order issues for a trial in the official language of the accused, the question arises as to whether the prosecution is obliged to present the written particulars of the charge in that language as well. The recent case of *R. v. Simard*¹⁶ illustrates the issue. Charged with sexual assault, Simard first appeared in court on September 17, 1992, at which time it was apparent that he would need the services of an interpreter. At a subsequent hearing, at which the accused was assisted by an interpreter, the matter was set down for trial before a French-speaking judge and prosecutor. On the day of the trial, November 26 of the same year, counsel for the accused sought to have the information declared null and void because the particulars of the charge were written in English only, although the form itself was bilingual. The trial judge accepted the argument and dismissed the charges, and the Crown appealed.

The absence of any statutory direction regarding the language in which particulars should be written constituted the major weakness of the trial judge's decision and was the basis upon which the appeal of the Crown was allowed. Although there is every reason to suppose that where a trial is to take place in French the prosecution should have provided written particulars of the offence in French as well, the appeal court could find no legal obligation to do so. It reviewed the provisions of the Criminal Code and found:

Section 530.1 does not provide that an information shall be translated from the language of the informant to the official language chosen by an accused. Subsection 530.1(g) establishes exactly in what the record of proceedings shall consist. The record of proceedings does not include the information. I can only

¹⁶ *R. v. Hector Simard*, Ontario Court of Justice (General Division), judgment issued March 30, 1994.

conclude, therefore, that if Parliament had wanted to include the information in the record of proceedings, and if it had wanted the information to be translated in written form in the charging portion of the information for these kinds of cases, then it would have so provided.

Arguments to the effect that particulars of a charge in both English and French would best respect the choice of an accused regarding the language of trial, or that a trial in French with particulars written only in English constituted an anomaly which a court should not tolerate, ultimately failed because of legislative silence on the matter, as well as the ruling that an information is not part of the trial itself.¹⁷

The court also noted that, as a question of fact, the accused had been given an oral translation of the particulars of the alleged offence at the time the matter was set down for trial. In the view of the court, this complied with the requirements of Section 14 of the Charter of Rights and Freedoms, which provides that a party in any proceedings who does not understand or speak the language in which the proceedings are conducted has the right to the assistance of an interpreter.

The scope of the right to an interpreter under Section 14 of the Charter of Rights and Freedoms was the subject of a recent Supreme Court of Canada decision, *Quoc Dung Tran v. The Queen*.¹⁸ The court related this right to basic notions of fairness in our legal system, to the underlying concern that an accused be given the opportunity to hear the case against him or her and given full opportunity to answer it, and to the claim of our society to be multicultural, which finds expression in Section 27 of the Charter. All of these factors favour a purposive and liberal interpretation of the right. Accordingly, the court found that the interpretation offered an accused must be continuous, precise, impartial, competent and contemporaneous. In determining whether this standard has been respected a court should always keep in mind that the right is intended to overcome any possible difficulties the accused may have in understanding a part of the proceedings because of lack of knowledge of the language being used.

The right to interpretation set out in Section 14 of the Charter differs in important ways from language rights found in the Criminal Code. For example, the latter is pri-

marily concerned with ensuring that the language of proceedings corresponds to the official language of the accused, be it English or French. While the Criminal Code requires that interpretation be made available as well (see Paragraph 530.1(f), which, in addition to the accused, extends the right to counsel and witnesses), this is supplementary to the right to have a prosecutor and judge who speak the official language of the accused.

The constitutional right to the assistance of an interpreter under Section 14 of the Charter applies universally, regardless of the language, official or not, spoken by an accused. It does not change the language of the proceedings. Moreover, the right to interpretation under the Charter is subject to a basic criterion of comprehension. By contrast, the right to the use of English or French as a procedural language, as provided for in the Criminal Code, is not dependent upon the ability of an accused to understand the language normally used by a court.

**Any pre-printed
portions of a form
set out in
the Criminal Code
shall be printed in
both official languages.**

Bilingual forms

As already mentioned, Subsection 841(3) of the Criminal Code stipulates that any pre-printed portions of a form set out in the Code, or any form to the like effect, shall be printed in both official languages. The consequences of failing to meet this requirement were explored in the case of *R. v. Alcan Aluminium Ltd.*¹⁹ Proceedings by way of summary conviction were commenced against Alcan for alleged breaches of federal law regarding harbours and ports. The information setting out the charges was printed in French only. Counsel for Alcan argued that a unilingual French information was a breach of Subsection 841(3), a defect which rendered the information null and void.

In support of this position, reference was made to case-law, which characterizes legislation such as the Official Languages Act as belonging to a special category of law that is quasi-constitutional in nature. This being so, it was argued that legislated language rights should be broadly interpreted so as to give full effect to their underlying purpose. In the case at hand, this would mean that the proper remedy for a breach of Subsection 841(3) would be to declare that the information was null and void.

¹⁷ The judge sitting on appeal declared: "It should be emphasized that an information is not part of the trial, although admittedly it triggers the process leading to the trial. The information is, in effect, an allegation; it is not evidence. When an information is sworn, the accused is not present. The process of laying an information is thus separate and apart from the trial process."

¹⁸ Reasons delivered September 1, 1994, file 23321.

¹⁹ Judgment of the Court of Quebec (Criminal Division), Mr. Justice Tremblay, February 10, 1994, No. 150-27-001626-908

Although the court recognized that breach of a legal requirement expressed by use of the word “shall” normally entails a finding that an offending act is null and void, there are occasions when the context transforms such an imperative provision into one that is merely directory. Having regard to the fact that procedures against Alcan were by way of summary conviction (which carried relatively mild penalties), the court took the view that, in these circumstances, Subsection 841(3) was directory in nature. As a result, a motion by the prosecution to amend the information so as to present it in bilingual format was considered acceptable.

The court also supported its position by reference to Section 133 of the Constitution Act, 1867, which has been interpreted by the Supreme Court of Canada as guaranteeing to those who issue court processes the freedom to do so in either English or French.²⁰ While the use of bilingual forms is good policy, an imperative obligation to do so (breach of which would render an act null and void) would conflict with this constitutional guarantee.²¹ This being the case, the court felt even more justified in finding that Subsection 841(3) of the Criminal Code was merely directory in nature. A unilingual information was therefore valid, but it could be amended by the prosecution to conform to the bilingual requirements of Subsection 841(3) if so desired.

The issue of what may be an appropriate remedy for failing to use a bilingual, pre-printed form in criminal proceedings is before the Quebec Court of Appeal in *Ghislain Noiseux v. Gilles Belval*. As an intervenor in the case, the Attorney General of Canada will take the position that the requirement for bilingual forms represents an initiative of the federal government to add to the protection offered by Section 133 of the Constitution Act, 1867. Its intent is to allow accused persons to understand the general nature of charges against them in their official language of choice. While respect for this state duty is important, the Attorney General of Canada will also argue that failure to use a pre-printed bilingual form should not render the proceedings a complete nullity. Application by the prosecution to amend the defect should be allowed by a court, unless such an amendment would cause prejudice to the accused. The judgment of the Quebec Court of Appeal should provide further guidance with respect to these important issues.

Police investigations

Communication between police officers and persons under investigation can, in some circumstances, raise questions relevant to language rights. This is particularly the case in New Brunswick, which is subject to Subsection 20(2) of the Charter of Rights and Freedoms. That subsection states that “any member of the public in New Brunswick has the right to communicate with, and to receive available services from, any office of an institution of the legislature or government of New Brunswick in English or French.”

The New Brunswick Court of Appeal has reviewed the meaning and application of this provision to activities of a municipal police force in the case of *R. v. Haché*.²² Stopped by a member of the Fredericton police force as he drove into a gas station, Mr. Haché was asked to provide a sample of his breath for analysis by a portable instrument known as A.L.E.R.T. This began a chain of events which ended in Mr. Haché being brought to the police station in order to undergo a breathalyser test, which he failed. Throughout all of these events communication between the police and Mr. Haché, which included being advised of his right to consult a lawyer, was in English only. Mr. Haché had no problem speaking and understanding the English language and at no time did he indicate a desire to use French.

At trial, counsel for Mr. Haché sought to exclude from evidence the certificate of analysis of the breath sample on the grounds that his client’s language rights had been violated. It was argued that Mr. Haché had the constitutional right to communicate with, and receive services from, the Fredericton police force in the official language of his choice. Furthermore, defence counsel maintained that the police were under a duty to advise Mr. Haché of his rights under Subsection 20(2) of the Charter of Rights and Freedoms, and that their failure to do so should be sanctioned by the rejection of the analyst’s certificate. The trial judge found against Mr. Haché and admitted the certificate.

Although the majority of the New Brunswick Court of Appeal upheld the decision of the trial judge, the reasons for doing so varied. Mr. Justice Rice found that the Fredericton police force was not a provincial institution within the meaning of Subsection 20(2) of the Charter.²³ On this

²⁰ The issuance of a unilingual French summons to an English-speaking person in Quebec was not considered to be a breach of his rights under Section 133 of the Constitution Act, 1867. See *MacDonald v. City of Montreal*, [1986] 1 S.C.R. 460.

²¹ The court declared: “It must be acknowledged, from all the preceding, that procedures originating with the Quebec courts may be written in French or in English in accordance with the rights guaranteed by Section 133 of the British North America Act. In the present case, the informant expressed himself in French, availing himself of the right granted to him by Section 133. To find that failure to comply with the provisions of Section 841(3) of the Criminal Code leads to the absolute nullity of a unilingual information is to misunderstand the right of the informant to use the language of his choice.” (*Our translation*)

²² New Brunswick Court of Appeal, [1994] 139 N.B.R., 81.

²³ The judge ruled that: “[A] municipality, despite the intervention of the government in some of its activities, is sufficiently autonomous, sovereign and responsible in its administration and organization within the limits of its powers and is not, in my opinion, subject to such supervision and control by the government or legislature as to make it an institution within the meaning of subsection 20(2) of the Charter.” At p. 94.

ground alone, he ruled that there had been no breach of the defendant's language rights. Nevertheless, he went on to find that a citizen has no right to be informed of his or her constitutional rights under Subsection 20(2) of the Charter. And even where, the judge reasoned, a breach of Subsection 20(2) had occurred, the certificate of analysis could be received in evidence in order to avoid bringing the administration of justice into disrepute.²⁴

While he agreed that the appeal should be dismissed, Mr. Justice Ayles rejected the reasoning that the Fredericton police force was not subject to Subsection 20(2) of the Charter. He found that Mr. Haché did have the constitutional right to communicate in French with members of a municipal police force, but that there was no duty upon a police officer to advise him of this right. The issue of a police officer's duty to inform was at the heart of the dissenting judgment of Mr. Justice Anger.²⁵ Nevertheless, the two majority judges concurred in finding that no such duty existed regarding Subsection 20(2) of the Charter. Moreover, the accused had chosen to respond to the police officer in English and gave no indication that he did not understand or that he wished to speak in French. As a result, his appeal was dismissed.

LANGUAGE OF JUDGMENTS

The constitutional right to use either English or French before federal courts, or before the courts of Manitoba, New Brunswick and Quebec, is enjoyed by all participants in the judicial process. However, the freedom to use either language does not create an obligation on the state to ensure that court procedures or initiating formalities be bilingual. In effect, the language rights protected (by Section 133 of the Constitution Act, 1867, and other parallel constitutional provisions) "...are those of litigants, counsel, witnesses, judges and other judicial officers who actually speak, not those of parties or others who are spoken to; and they are those of writers or issuers of written pleadings and processes, not those of the recipients or readers thereof."²⁶ Although one might have supposed that the constitutional guarantee

of language freedom before the courts would at least give rise to a state obligation to provide court decisions in the official language used by a litigant, the Supreme Court of Canada has made it clear that such is not the case: "...[N]ot only is the option to use either language given to any person involved in proceedings before the Courts of Quebec or its other adjudicative tribunals (and this covers both written and oral submissions) but documents emanating from such bodies or issued in their name or under their authority may be in either language, and this option extends to the issuing and publication of judgments or other orders."²⁷

**The freedom
to use either language
does not oblige
the state to ensure
that court procedures
are bilingual.**

The Quebec Court of Appeal has recently had occasion to reaffirm the past interpretation given to Section 133 of the Constitution Act, 1867. The case before it, *Lomer Pilote v. Corporation de l'Hôpital Bellechasse de Montreal*,²⁸ involved a Francophone litigant who objected to the fact that two of three judges who heard his appeal from a trial judgment (itself written in French) issued their decisions in English. He argued, among other things, that Section 133 of the Constitution Act, 1867, recognizes the right of a Francophone litigant to receive a court's written reasons either directly in French or in a duly authenticated translation of equal authority to the English original. He also sought a declaration to the effect that, where parties to civil litigation use different official languages, any judgment of the court should be in both languages, with each version enjoying equal authority.

From a strict legal point of view the Quebec Court of Appeal had no difficulty in rejecting the appeal, for there was nothing in the case-law which supported the appellant's position. Indeed, the Quebec Court of Appeal concluded that "the jurisprudence appears to me to be very clear to the effect that this provision confers on the judge the constitutional right to use the French or the English language in writing his judgment, while the same provision does not impose any obligation on the state to provide an authenticated translation." Furthermore, the court could find nothing in the Canadian Charter of Rights and Freedoms nor in the Charter of Human Rights and Freedoms of Quebec which

²⁴ The judge declared: "Even if I had found that there was a violation of subsection 20(2), I am of the opinion that the receipt into evidence of the analyst's certificate would not have brought the administration of justice into disrepute and that in fact the opposite would have been true had it not been received." At p. 97.

²⁵ Dissenting, Mr. Justice Anger ruled: "The courts have established that when apprehended every person has the right to be informed of his or her constitutional right to consult a lawyer and of his or her right to be silent and to understand the scope of these rights. Since the right to communicate with the police in the language of one's choice is a constitutional right and, moreover, the comprehension of the other rights may depend directly upon language choice, I am of the opinion that a person must be advised of his right and be able to understand its scope." At p. 88.

²⁶ *MacDonald v. City of Montreal*, [1986] S.C.R. 460, at p. 483.

²⁷ *A.G. Quebec v. Blaikie et al.*, [1979] 2 S.C.R. 1019, at p. 1030.

²⁸ Quebec Court of Appeal, No. 500-05-000056-887, judgment issued September 21, 1994.

imposed any duty upon the state to provide an official translation of a given judgment.

Although the limited nature of the constitutional right to use either English or French before the courts of Quebec does not support the right to have a decision translated from one official language into the other, administrative measures have existed for some time in the province of Quebec which provide for such translations. As the Court of Appeal pointed out, this translation service is available upon request by a litigant. While the translation is not of equal legal authority to the original, and is produced only when a specific request is made, the Court of Appeal concluded that it satisfied the demands of fair treatment of all litigants.

Recent amendments to the Charter of the French Language (contained in Bill 86, assented to June 18, 1993) now provide a legislative basis for the duty of the state to provide for the translation of court decisions. Section 9 of that Charter now declares: "Every judgment rendered by a court of justice and every decision rendered by a body discharging quasi-judicial functions shall, at the request of one of the parties, be translated into French or English, as the case may be, by the civil administration bound to bear the cost of operating such court or body." While this legislative initiative does not guarantee that a translated judgment will be of equal authority to the original, it does create a statutory duty in favour of a litigant that the civil authority in Quebec is bound to respect.

LANGUAGE OF STATUTES

The right to use either English or French before the courts is greatly facilitated by access to statutory law in both languages. While the Constitution requires the statutes of Manitoba, New Brunswick, Quebec and the federal Parliament to be adopted and printed in both English and French, other provinces are not subject to this requirement. In the case of Saskatchewan, federal legislation in existence at the time of its entry into Confederation contained guarantees in this regard very similar to the protection found in Section 133 of the Constitution Act, 1867. As is well known, the Supreme Court of Canada ruled in 1988 that these guarantees were still operative in Saskatchewan (as well as in Alberta), but that the province had the legislative authority to abolish them.

In the same year, Saskatchewan abrogated these old guarantees (which had never been respected) and adopted the Language Act of Saskatchewan.²⁹ This Act allows legis-

lation and regulations to be enacted, printed and published in English only, although it empowers the executive arm of government to designate, pursuant to regulation, any existing or future legislation or regulations that will be enacted, printed and published in both English and French. It also provides that both languages may be used in the debates of the Legislative Assembly. The Act recognizes that English or French may be used before the courts of the province, pursuant to any rules of court regulating the matter.

A recent case in Saskatchewan, *The Queen v. René Rottiers*,³⁰ dealt with the unfairness to the Francophone accused created by the unavailability of provincial statutes in French. In order to conduct his defence (for an alleged breach of a municipal regulation) Mr. Rottiers requested access in French to four provincial statutes. The position of Mr. Rottiers was in part based upon a federal-provincial agreement (the Canada-Saskatchewan Subsidiary Agreement) signed in 1988 in which Saskatchewan declared its commitment to adoption of all provincial statutes and regulations of public importance in both English and French, within a reasonable lapse of time. In addition, Saskatchewan undertook, as early as was reasonably possible, to translate into French and to enact, print and publish in both official languages all existing statutes and regulations of public importance. A list of 38 statutes was appended to the agreement, which the province undertook to begin translating into French and subsequently to enact, print and publish in both official languages.

Two of the statutes requested by Mr. Rottiers, in particular the Highway Traffic Act, were unavailable in French. This Act was clearly one of public importance. Moreover, the judge found that "the government of Saskatchewan has for six years done nothing to meet the requirements of the Agreement" (i.e., the Subsidiary Agreement). Having regard to fairness to the accused, the judge was drawn inexorably to the conclusion "that a person who elects to speak French at trial in Saskatchewan must have access to relevant legislation in French." He further concluded:

Without this guarantee the right to use French at trial is hollow and illusory. Certainly, the person who litigates in French will not be in so strong a position before the courts in Saskatchewan as the person who litigates in English. Thus the issue becomes one of fairness and is touched by article 7 of the Charter, which requires that no one will be deprived of life, liberty or security of the person except in accordance with the principles of fundamental justice; and/or by article 11(d) of the Charter, which guarantees each citizen's right to be presumed

²⁹ Statutes of Saskatchewan, 1988, Ch. L-6.1

³⁰ Provincial Court of Saskatchewan, July 20, 1994, Lynton Smith, J.

innocent unless found guilty in a fair...hearing. The fairness-based approach which leads to the conclusion that an accused person must have full access to the facts (s)he faces leads to the conclusion that an accused person must also have access to the relevant legislation in her (his) official language.

Since there was no indication that the relevant legislation would ever be made available in French, the judge ordered that the proceedings against Mr. Rottiers be suspended (i.e., ordered a stay of proceedings). The case is now on appeal to the Court of Queen's Bench of Saskatchewan.

LANGUAGE REQUIREMENTS AND RIGHTS OF FEDERAL PUBLIC SERVANTS

Providing reasonable access to the services of federal institutions in both English and French is related directly to provisions in the Official Languages Act and the Canadian Charter of Rights and Freedoms. The development and implementation of policies in this regard, such as language requirements in the federal Public Service, can thus find inspiration in both legislation and basic constitutional rights.

While the link between language requirements in the Public Service and two-language service to the public is clear, the manner in which such requirements are implemented must take into consideration the rights and legitimate expectations of public servants who may lack the requisite linguistic skills. This is aptly illustrated by a case before the Federal Court of Canada involving three nurses who worked in the emergency ward of the National Defence Medical Centre.³¹

Early in 1987 the Commissioner of Official Languages had submitted to the Governor in Council a report that criticized the Department of National Defence for lack of progress in decreasing systemic barriers to the use of French as a language of work. Towards the end of the same year a further critical report was issued by the Commissioner that included a recommendation that the Medical Centre be declared an institution offering services in both English and French at the request of the client. It was further recommended at the time that the Medical Centre designate (before March 1988) a sufficient number of medical and

nursing positions with bilingual requirements so as to ensure services in both English and French.

Following these reports, the Department reviewed all the civil and military positions at the Medical Centre and decided to change, as of September 1988, 39 nursing positions from "English essential" to "bilingual", retroactive to March 31, 1988. Although these changes in language requirements included all nursing positions in the emergency ward, no one working there at the time was so informed. It was only in March 1989 that one of the three nurses in question was told of the changes over a cup of coffee in the cafeteria, as well as apprised of the fact that all three of them would be transferred to other positions and replaced in the emergency ward by military personnel.

Greatly distressed over decisions that had been taken without their knowledge and the subsequent transfers effected against their will, the three nurses commenced an action in the Federal Court. They sought a declaration to the effect that their rights as unilingual incumbents of existing positions (subsequently declared bilingual) had been violated by mandatory transfers to other positions and that they were entitled to reassume their former positions in the emergency ward. The legal basis for the action was found in the Public Service Official Languages Exclusion Approval Order, which exempted unilingual public servants from language requirements subsequently attached to the positions they already occupied.³²

In determining the scope of the Order (in particular the meaning of the word "position"), the Federal Court referred to a joint resolution of the House of Commons and the Senate (1973) reassuring unilingual public servants about their rights, a policy circular by the Treasury Board, and a decision of the Supreme Court of Canada. The latter had declared in 1981 that the wording of the Order was such that "[I]mplicit...is the assurance to the unilingual incumbent that he will not be dismissed or adversely affected on the basis of language ability...." And even though the joint resolution in 1973 was not binding in law it "... nevertheless indicates the intention of the legislator. The resolution explicitly provides that any unilingual incumbent of a bilingual position has the right to retain the position even if it has been identified as bilingual."³³

**Unilingual public
servants are exempt
from new language
requirements for
the positions
they occupy.**

³¹ Kathryn Pfahl, Sheila Summers, Bonnie Terzopoulos v. The Queen in Right of Canada, Federal Court of Canada, T-2971-89; judgment delivered December 9, 1993.

³² The relevant provisions of the order state: "6. Subject to section 7, the following persons are hereby excluded from the operation of section 20 of the [Public Service Employment] Act, in so far as the knowledge and use of both official languages is required for a bilingual position, for the period during which that bilingual position is occupied, namely: (a) any person who occupies a position, to which he was appointed for an indeterminate period, that he occupied at the time it was identified by the deputy head as requiring the knowledge and use of both official languages...."

³³ See Kelso v. The Queen, [1981] 1 S.C.R. 199, at pp. 203 and 208.

In light of all these factors, the Federal Court had no difficulty in declaring that the rights of the three nurses had been violated by the manner in which bilingual requirements had been imposed by the Department of National Defence. In referring to the plaintiffs, the court stated:

At trial, the plaintiffs were impressive witnesses. They are obviously highly skilled and very dedicated professionals. They thoroughly enjoyed performing their duties in the emergency department and particularly liked the special challenges arising from work of this nature. Their supervisors thought very highly of them and greatly appreciated their talents as nurses. Indeed, the three plaintiffs were originally moved to the emergency department because of their superior skills and their perceived suitability for working in such an environment [at p. 10 of decision].

The court declined, however, to issue a declaration that the plaintiffs had the right to reassume their former positions. It so ruled because evidence before the court indicated that the emergency ward at the Medical Centre was about to be identified as a military unit specializing in training nurses to assist victims of trauma as a result of war or other military engagement. A declaration in favour of the plaintiffs would thus have served no useful purpose, in the view of the court, because the ward would no longer have been within the civilian sector of the Department. Nevertheless, the judgment of the Federal Court serves as a good reminder that human realities must be adequately considered when implementing language requirements for existing positions already occupied by unilingual public servants.

MUNICIPAL DECLARATIONS OF UNILINGUALISM

The City of Sault Ste. Marie, Ontario, adopted a resolution on January 29, 1990, declaring English to be the official language of the municipal corporation, as well as its official language of communication with citizens and all levels of government. In the preamble to the resolution it was stated that English was the preferred common language of commerce, business, trade, science and normal everyday activities.³⁴

Concerned citizens ultimately started legal action seeking a declaration that the resolution was beyond the powers of the municipal corporation.³⁵ At issue was the authority of a city council to regulate, if only by resolution, the use of

official languages in various communications emanating from the municipal corporation. Since city powers depend wholly upon provincial legislation, the Ontario Court of Justice reviewed various statutes which might possibly have provided the foundation for the action taken by city council in Sault Ste. Marie. It found that Section 14 of the French Language Services Act of Ontario empowered municipalities in certain designated areas to pass by-laws providing that the administration of the city be conducted in both English and French and that all services to the public (or only those so specified) be available in both languages. The Municipal Act (Section 103) also contains provisions touching upon language. These recognize a discretion in a city council to adopt by-laws and resolutions in English or in both English or French. The same discretion applies with respect to the operating language of council meetings and any of its committees. As to the conduct of the business and the affairs of a municipal corporation by its officers and employees, the Act provides that any language may be used, including a language other than English or French, which appears reasonable in the circumstances, unless otherwise directed pursuant to by-law.

The Ontario Court of Justice ruled, among other things, that the city council of Sault Ste. Marie did not have, under any of these provisions, the authority to declare an official language. What authority it did have was relatively narrow, relating as it did to council meetings and the language in which by-laws and resolutions were to be adopted, or to the adoption of by-laws relevant to the language in which the business of the Corporation was to be conducted. Although arguments were made that the resolution under challenge in the case was merely an expression of opinion and not an exercise of authority under the Municipal Act, the court pointed out that the resolution clearly might have an inhibiting effect on city employees conducting the business of the Corporation. As such, it must be considered as legislative in nature, in particular because it would likely interfere with the permissive language-use relationships provided for under the Municipal Act. Any attempt to regulate such relationships must be done through the adoption of by-laws, not the passage of a resolution. For all of these reasons the resolution declaring English to be the only official language of the Corporation of Sault Ste. Marie was declared to be *ultra vires* and of no effect.

³⁴ A subsequent resolution (February 19, 1990) made specific mention of the presence and past role of French-speaking persons in the city: "Now therefore be it resolved that the Council of the Corporation of the City of Sault Ste. Marie very proudly recognizes the important role which French Canadians have played in the growth and development of our community and our country over the past four centuries; and further, the continuing contribution which French Canadians make to the social, economic and cultural well-being of Sault Ste. Marie and Canada, a contribution appreciated by all of this City and Country".

³⁵ *Chapelon and Iland, Gutb and D'Amato v. The Corporation of the City of Sault Ste. Marie*, [1994] 19 O.R. 281 (Ontario Court of Justice).

THE COMMISSIONER, THE PUBLIC, FEDERAL INSTITUTIONS

1. PROTECTOR

Part III contains information and observations on various issues, trends and achievements, as well as details of the measures taken by the Office of the Commissioner to evaluate and improve the quality of the services it provides to its own clients, particularly in the area of investigations and audits.

Included is information on complaints, on the recommendations made by the Commissioner and on the situation of two-language service, language of work and participation of the two official language communities in federal institutions. We also deal with complaints concerning the objective language requirements of certain positions. The results of investigations conducted following complaints regarding the development of the Franco-Ontarian community and those of a broad study on the implementation of Part VII (Advancement of English and French) of the Act are presented in summary form, together with recommendations.

This Part also contains the essence of findings, conclusions and recommendations arising from audits and studies carried out during the year, as well as an analysis of issues of a systemic nature and of the activities of the central agencies with respect to implementation of the Act. We also provide a list of the audits, studies and follow-ups conducted during the year.

In 1994 the Commissioner made 298 recommendations which break down as follows: 97 arose from complaints investigations and two special studies and 201 from audits. He also conducted a follow-up on 129 recommendations made prior to the year under review.

Two complementary methods were adopted with regard to initiatives by the Office of the Commissioner designed to evaluate and improve the quality of its services related to the handling of complaints. Since July 1994 clients have been surveyed concerning all completed investigations and an objective evaluation of a significant sample of closed files is being carried out. The client survey and the evaluation of our own work and activities are part of an enlightened approach to the management of investigations. Quality assurance and measurement are based on such criteria as promptness, courtesy, the results obtained through investigations and the appropriateness of communications between the Office of the Commissioner, its clients and the

institutions that are the subject of complaints. The preparations made in 1993 by this Office for evaluating its own services anticipated a request made by the Treasury Board in the summer of 1994.

The quality of complaints handling has an impact on the value of the results that the Office of the Commissioner obtains; enlightened management of investigations prompts the institutions concerned to improve their responses to cases needing attention and to find solutions as quickly as possible. Quality on the one hand leads to quality on the other, and it is the public which benefits.



a) COMPLAINTS: A SIGN OF THE TIMES


The Official Languages Act defines the Commissioner's role essentially as that of an ombudsman, dedicated to defending the language rights of Canadians. A continuing priority of the Commissioner and his staff is to improve the quality of our services to clients. Over the past three years we have streamlined the complaints resolution process; 72% of our investigations are now concluded within six months of receipt of a complaint. We also undertook a client satisfaction survey in 1994 which produced an initial response rate of about 35%. An analysis of the 150 or so replies we received revealed that about 90% of complainants are satisfied with our handling of their complaints (promptness, impartiality and courtesy). This proportion drops to a little less than 80%, however, when they rate the impact of our work on the linguistic performance of federal institutions in terms of the availability or the quality of their services.

In recent years there has been an increase in complaints involving recurring or systemic problems that require an in-depth investigation. This involves on-site visits and interviews with the parties concerned and can lead to a formal report, with recommendations, that is forwarded to the administrative head of the institution. This year the Commissioner made 97 such recommendations following 158 in-depth investigations and two special studies, compared to 67 recommendations arising from 124 investigations in 1993. The increased number of complaints requiring this kind of investigation is due to the fact that the number of admissible complaints concerning Section 39 of the Act (employment and advancement opportunities) has doubled this year and, for the first time, we received 16 complaints regarding Part VII (Advancement of English and French).

PART III

Table III.1

Number of complaints lodged, disposition, nature of admissible complaints, information requests by province/territory, 1994

	Complaints lodged in 1993	Complaints lodged in 1994	Disposition		Service to the public	Nature of admissible complaints			Other ³	Information requests
			Refused	Admissible		Language of work	Section 91 ¹	Section 39 ²		
Newfoundland	17	19	11	8	7	1	0	0	0	18
Prince Edward Island	28	52	8	44	41	0	0	2	1	23
Nova Scotia	202	166	58	108	102	4	1	1	0	65
New Brunswick	113	97	14	83	48	14	16	4	1	140
Quebec*	318	219	69	150	95	25	26	1	3	144
NCR (Quebec)	48	53	9	44	18	25	0	1	0	26
NCR (Ontario)	370	441	136	305	159	96	24	14	12	232
Ontario*	276	245	54	191	162	9	8	9	3	367
Manitoba	78	48	7	41	41	0	0	0	0	167
Saskatchewan	27	27	4	23	15	4	0	4	0	60
Alberta	61	72	8	64	61	0	0	2	1	166
British Columbia	54	61	18	43	41	2	0	0	0	158
Yukon	16	22	2	20	20	0	0	0	0	17
Northwest Territories	4	0	0	0	0	0	0	0	0	12
Abroad	7	20	5	15	15	0	0	0	0	6
TOTAL	1,619	1,542	403	1,139	825	180	75	38	21	1,601

* Excluding the National Capital Region (NCR).

¹ These complaints relate to language requirements of positions.

² These complaints relate to equal opportunities for employment and advancement, equitable participation and the merit principle.

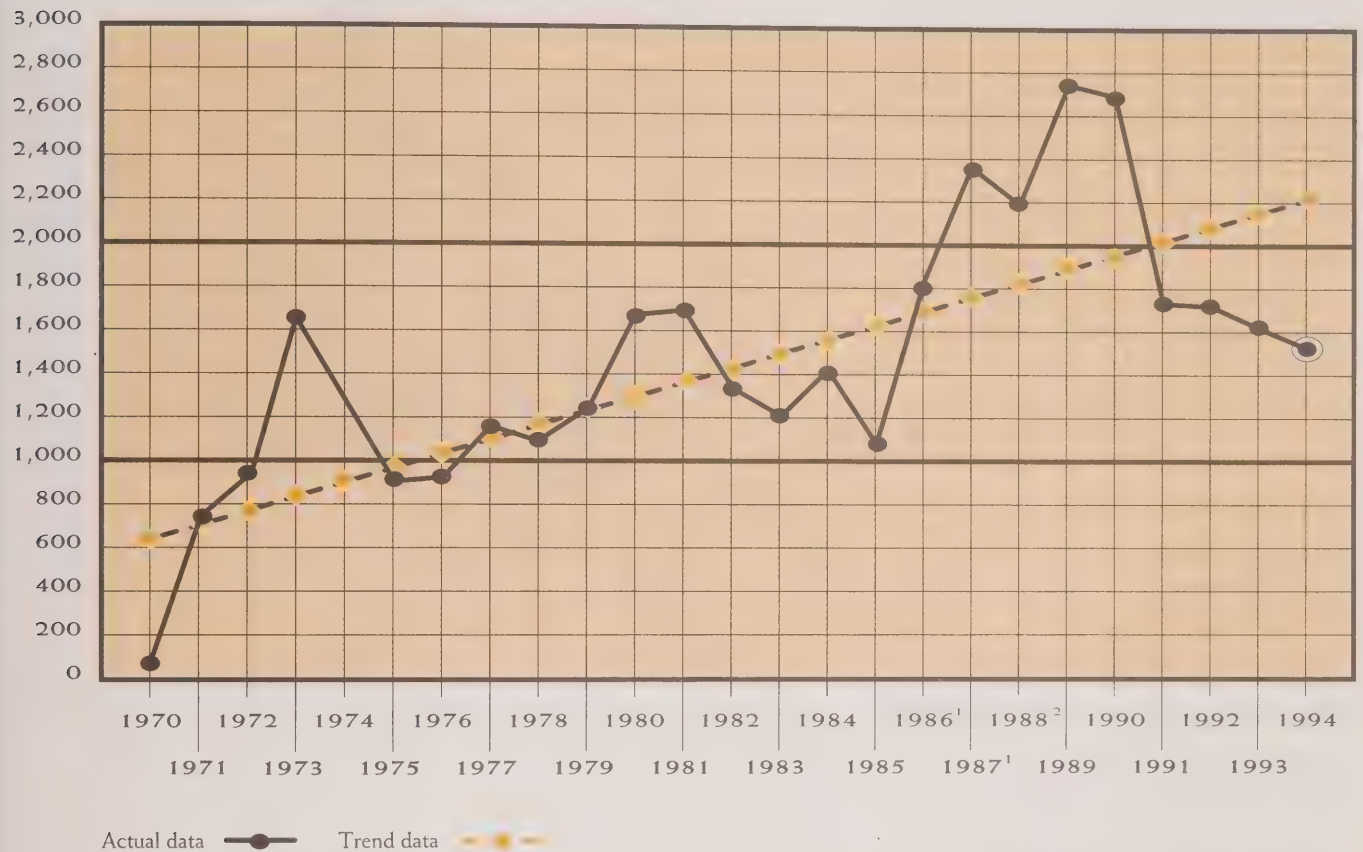
³ These complaints concern the advancement of the minority language communities and the administration of justice.

In addition, the Commissioner undertakes special studies of systemic issues that have been identified during previous complaint investigations. In 1994 we completed a survey of services and signage at six Customs border crossings in Ontario. Another was launched following the 1992 referendum; it identified weaknesses in Elections Canada's services to the public. These two studies resulted in the Commissioner making 32 recommendations for corrective action by the institutions concerned.

THE BIG PICTURE

Nineteen ninety-four marks the 25th year the Commissioner has been investigating complaints concerning non-compliance with the Official Languages Act. The number of complaints lodged over the years has fluctuated considerably, from 89 in 1970, when the Office opened, to 2,743 in 1989 — a time when debates on the Constitution, the adoption of the new Act in 1988 and extensive media coverage of

Figure III.1
Complaints lodged over the years, 1970-1994



¹ For the purposes of this table, language of work complaints regarding CSIS (1,784 in 1986 and 456 in 1987) have been regrouped and are counted as one complaint.

² The new Official Languages Act was adopted and public awareness resulted in a significant increase in complaints.

these events had raised public awareness to an unprecedented high. Since 1991 the number of complaints lodged has stabilized at about 1,600 per year (see Figure III.1).

In the early years (1970-1986) virtually all the complaints we investigated were about service to the public. The 1988 Act included new provisions regarding the language of work of public servants (Part V), the participation of English- and French-speaking Canadians in federal institutions (Section 39) and the language requirements of federal positions (Section 91). Over the past five years the proportion of complaints dealing with service to the public issues has gone down from 88% in 1990 to 77% this year. On the other hand, in the same five-year period the proportion of language of work complaints

has increased from 7% to 13.2% and those involving Sections 39 and 91 have increased from 5% to 8.2% (see Figure III.3).

Table III.1 provides a breakdown by category of the complaints lodged in 1994. Sections (b) to (f) of this chapter give a more detailed description by category of the complaints we investigated.

HOW WE HANDLE COMPLAINTS

Our five regional offices receive more than half the complaints that are lodged each year and 33% of the investigations we undertook in 1994 were handled by them. This

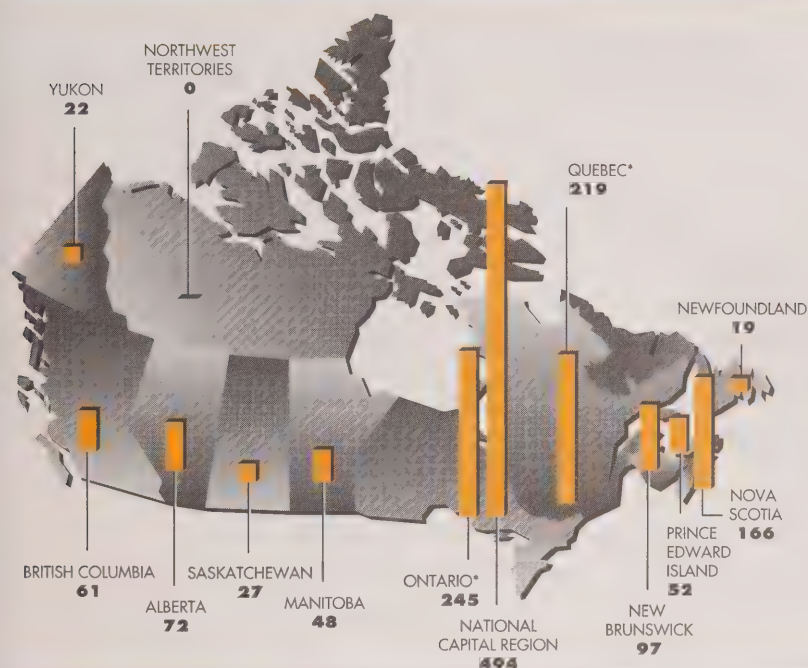
Table III.2
Institutions with more than 10 admissible complaints, 1994

INSTITUTIONS	Founded	Unfounded	Under investigation	TOTAL
Air Canada	70	3	36	109
Atlantic Canada Opportunities Agency	4	1	7	12
Canada Post Corporation	81	7	41	129
Canadian Broadcasting Corporation	12	1	9	22
Canadian Heritage	30	5	12	47
Canadian Museum of Civilization	1	0	12	13
Canadian Radio-Television and Telecommunications Commission	5	3	10	18
Citizenship and Immigration	10	1	6	17
Correctional Service	24	6	20	50
Environment Canada	19	0	5	24
Foreign Affairs and International Trade	17	0	11	28
Health Canada	15	8	16	39
Human Resources Development	62	7	50	119
National Defence	19	3	27	49
Natural Resources Canada	20	0	9	29
Public Works and Government Services	19	4	9	32
Revenue Canada	53	7	19	79
Royal Canadian Mounted Police	14	3	9	26
Transport Canada	12	4	22	38
Via Rail	12	10	14	36

enables us to involve local decision makers in the complaint resolution process and to sensitize them to their official languages obligations under the Act. This regionalization of complaints investigations has brought us closer to our clients and to their concerns about respect for their language rights. It has also increased the efficiency of the complaints handling process by allowing us to discuss problems and solutions directly with the responsible regional managers.

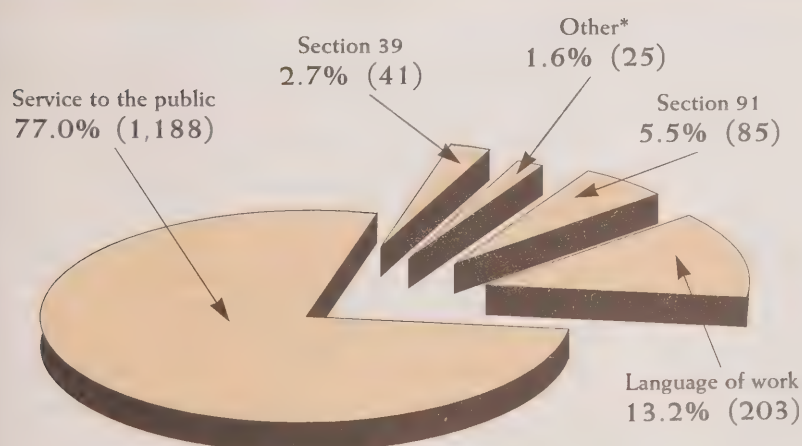
The Commissioner must decline to investigate complaints if they are not within his jurisdiction or do not constitute infractions of the Act. As Table III.1 shows, 403 (26.1%) of the 1,542 complaints we received in 1994 were refused, a slight increase from 1993. Most of these involved situations that did not contravene the spirit or the intent of the Act or targeted federal offices that were not designated bilingual under the regulations on service to the public. We were also obliged to refuse about 40 complaints concerning

Figure III.2
Complaints lodged by province/territory, 1994



* Excluding the National Capital Region; 20 complaints came from outside Canada.

Figure III.3
Distribution of complaints lodged (1,542), 1994



* These complaints concern advancement of the minority language communities and the administration of justice.

various services to the travelling public in airports because the applicable regulations did not come into effect until December 16, 1994. These complaints were nevertheless the subject of consultations and preliminary investigations to determine whether the Act applied; many were also brought to the attention of the institutions concerned for appropriate action.

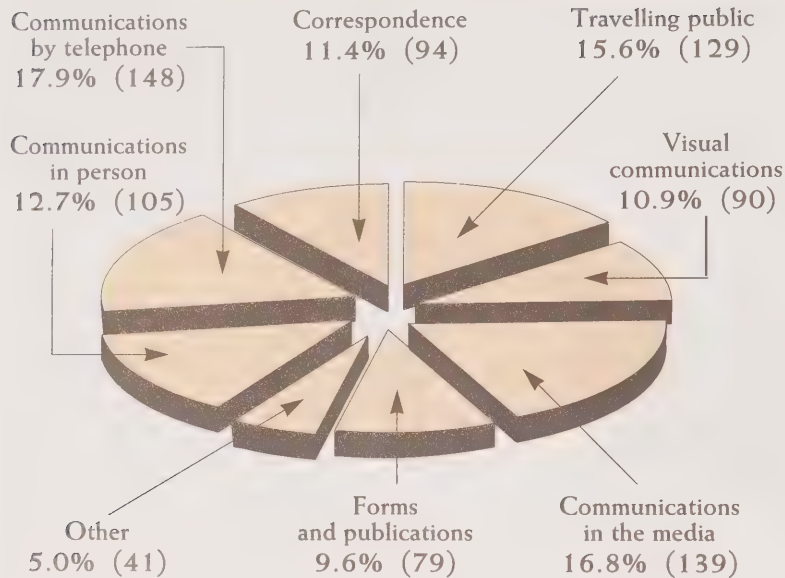
ADMISSIBLE COMPLAINTS: AN OVERVIEW

We investigated 1,139 complaints involving putative infractions of the Act. In each case, as required by law, the administrative head of the institution involved was advised by the Commissioner of our intention to investigate. Thirty per cent of these complaints originated in the National Capital Region, 21% in the Atlantic provinces, about 17% each in the West and in Ontario and 13% in Quebec. The remainder concerned linguistic incidents that occurred outside Canada. These figures are very close to what they were in 1993.

Table III.2 lists the 20 federal institutions that were the subject of more than 10 admissible complaints in 1994. The specific issues raised in these complaints are discussed in Chapter 2(b), "Investigations and audits" (pp. 49-64).

Understandably, most of the complaints we investigate (937 in 1994) concern the language rights of French-speaking Canadians living in areas of the country where English is the predominant language. On the other hand, the proportion of English-speaking complainants has increased from 11% in 1990 to about 18% both this year and last, due mainly to their increased concern about advancement opportunities and whether language requirements for positions have been set objectively. Forty-three per cent of the 202 complaints lodged by English-speakers concerned language situations in Quebec, such as services in penitentiaries, language of work and documents received in French only.

Figure III.4
Service to the public: Admissible complaints (825)



choice, whether by telephone, in person or through correspondence. This proportion was 47% in 1993. The publication of advertisements solely in the majority language press resulted in the investigation of 139 complaints (131 in 1993), while services to the travelling public were the subject of 129 investigations — 32% more than last year. Of these, 89 dealt with the absence of services in airports and terminals and 40 concerned service aboard carriers. Problems with signage and the non-availability of government forms or publications in both official languages accounted for a total of 169 complaints this year, 16% fewer than in 1993. This would seem to indicate that federal institutions are finally making progress in ensuring that documents they produce for public use are consistently available in both English and French.

ACTIVE OFFER

Section 28 of the Act requires two-language offices of federal institutions to offer their services actively to the public, both visually and orally, in the two official languages. We believe that active offer is an integral part of good two-language service. The complaints we investigated and our points of service study indicate that there continue to be weaknesses in this regard. About 17% of all language of service complaints involve lack of active offer of service in both official languages. Sixty per cent of these complaints deal with in-person services and one-third concern telephone reception in one language only. Our major study of points of service across the country has shown clearly that federal institutions will not achieve an adequate level of service to the public unless their senior managers address the issue and take appropriate action.

REGIONAL PERSPECTIVE

One-quarter of admissible complaints concerned services that were not offered in French in the Atlantic provinces, particularly the publication of federal government advertisements in the English-language press only. Services provided by federal offices in the West were responsible for 178 complaints (21.6%); the six institutions that, together, generated 65% of these complaints were Canada Post, Human Resources Development, National Revenue, Canadian Heritage, Environment Canada and Air Canada. Communications with the public from offices located in the National Capital Region accounted for 177 complaints and over half of these concerned signage,

REQUESTS FOR INFORMATION

Our regional offices and, to a much lesser extent, our Ottawa office receive a large number of information requests each year. In 1994 this figure was 1,601 (see Table III.1). Most of these requests are of a general or administrative nature, but in 1994 316 of them dealt with specific questions regarding the official languages policies or programs of federal institutions.

b) SERVICE TO THE PUBLIC

We investigated 825 complaints involving citizens' difficulties in communicating with or receiving services from federal institutions in the official language of their choice. In addition, we undertook a major study of some 1,200 points of service across the country where, according to the official languages regulations on service to the public, two-language services are required. (A descriptive summary of our findings is given on pp. 42-44.)

As shown in Figure III.4, 42% of the complaints we investigated in 1994 concerned the inability of federal government offices designated for two-language service to communicate with the public in the official language of its

correspondence or telephone contacts. In Quebec 41% of the 95 complaints we investigated were from English-speaking inmates of correctional institutions.

SOME CASES IN POINT

To illustrate some of the problems the public experiences in obtaining service in its preferred official language, below are several cases involving infractions of Part IV of the Act.

Contracting in the NCR

In the fall of 1993 we investigated a complaint from a French-speaking contractor in the National Capital Region to the effect that the specifications for a contract were available in English only. Our investigation revealed that this was indeed the case; moreover, a representative of the department involved, Public Works and Government Services Canada, had asked contractors interested in submitting bids whether English-only specifications would pose a problem for them. As might have been expected, all of them replied in the negative.

Contractors in the NCR have the right to receive documents pertaining to potential contracts in both official languages. Contractors should not have to ask that these documents be in their preferred official language nor should they feel pressured to accept unilingual documents. **The Commissioner recommended that in the NCR Public Works and Government Services distribute contracting documents such as plans and specifications simultaneously in both official languages and discontinue its practice of asking contractors to accept English-only documents.**

Untimely translations

It is Correctional Service Canada policy that inmates scheduled to appear before the National Parole Board are entitled to receive copies of reports prepared for the hearing, in their preferred official language, at least 15 days beforehand. Over the years we have investigated several complaints from English-speaking inmates in Quebec alleging that this policy has repeatedly been flouted because of delays in the translation of reports. One such complaint involved the Cowansville Institution where a unilingual inmate received English translations of the reports only 24 hours before his hearing. Asked whether he wished to postpone his hearing, on the advice of his lawyer the inmate decided to proceed rather than suffer additional delay.

In response to this complaint CSC announced that it had implemented new procedures, designed to reduce and eventually eliminate delays, for local co-ordination of translations. Our follow-up with the complainant six months later, following his next parole board hearing, revealed that these procedures are not always effective. While the inmate did receive his case manager's report in English, the psychologist's report was in French only. Once again, he decided not to request a postponement of the hearing. At year's end we were preparing to conduct a thorough review of this systemic problem.

Safety along the Welland Canal

The Welland Canal is a major link in the Great Lakes system for freighters and pleasure craft alike. Its banks are also a favourite playground for children from St. Catharines to Port Colborne. A correspondent from Welland, where there is a significant French-speaking community, informed us in April that the St. Lawrence Seaway Authority had replaced bilingual safety signs along the canal with English-only signs, which his nine-year old son was unable to read. Since the boy spends much of his summer vacation along the canal his father was understandably concerned that inability to read the signs could endanger his son's safety.

The Seaway Authority, mindful of the potential risks to safety, responded quickly. It identified 92 unilingual signs at the 19 bridges and locks along the canal and made arrangements to have them redesigned and painted to display both official languages and erected before the end of the summer.

On closing this file the investigating officer received a personal, handwritten note from the complainant's son thanking us for the new bilingual signs.

Communication: Impossible

Last January a French-speaking resident of Vancouver tried to obtain a weather forecast in French for Harrison Hot Springs by dialing, in the space of 15 minutes, five of the six numbers listed in the French section of the Vancouver telephone directory's blue pages. At three of these numbers he received a recorded message in English only. The 1-800 number he dialed for general weather information gave him a Quebec-based company unrelated to Environment Canada, while service at the fifth number was simply not available in French. In desperation, the complainant then called the number for general weather information published in the English section of the blue pages, where service was not available in French.

Environment Canada responded to these complaints by correcting the French listings in the Vancouver telephone directory to show the numbers at which meteorological services are actually available in French, in accordance with

the regulations on service to the public. In addition, operational staff at the number for general weather information were reminded of the correct procedures to follow when dealing with requests from French-speaking callers.

Other complaints brought to our attention the impossibility of obtaining weather forecasts in French by recorded telephone messages in Sidney, Port Alberni and Prince George. The Department agreed to upgrade equipment at these points of service to meet its linguistic obligations but, nine months later, recorded forecasts in French were still not available. We will be conducting a follow-up of this situation in 1995 to determine whether the required corrective measures have in fact been implemented.

Bring your own interpreter

Last winter we investigated a situation brought to our attention by a Francophone association in Toronto. French-speaking newcomers to Canada were being told to bring their own interpreters if they wanted service in French at the Human Resources Development office which, at that time, administered the Adjustment Assistance Program for immigrants. The newcomers themselves were afraid to complain for fear of jeopardizing their immigrant status.

The investigation revealed that at the time of these incidents the two bilingual staff members were absent and French-speaking immigrants had no choice but to rely on friends and community associations to communicate with AAP officers. Since then, both bilingual employees have returned and the managers have agreed to staff a receptionist and an officer position with bilingual incumbents as soon as they become vacant. In the meantime, arrangements for back-up service in French have been made with the Employment Centre that shares space with the Immigrant Settlement Services office.

Curious Customs

We investigated a complaint from a frustrated traveller at the Cornwall, Ontario, border crossing who was greeted with "So you want service in French?" when he pulled up to one of the Customs inspection booths and said "Bonjour!" The inspector reluctantly proceeded to ask the usual questions in a painful, barely intelligible French rather than referring the client to a fully bilingual colleague.

Having already pointed out weaknesses in the active offer and provision of two-language services at this border crossing following a previous investigation, the Commissioner brought this new complaint to the personal attention of the deputy minister. The Customs manager in Cornwall reacted very quickly. He adopted a series of training and

operational measures to reinforce the concept that active offer is an integral part of the services provided to clients.

The client called us back several weeks after lodging his complaint to tell us that he had recently received excellent service in French at the Cornwall border crossing.

Three strikes, you're out

The head of an Acadian association in Nova Scotia was surprised to receive, in response to a Request for Assistance submitted in French to the Halifax office of the Atlantic Canada Opportunities Agency, an acknowledgement of receipt in English. A month later, when he visited the office, he was greeted in English and obliged to carry on the conversation in that language since no bilingual staff were available. The following month ACOA sent a unilingual English-speaking officer to his office to address his concerns and explain the status of his file.

Although our investigation of the complaints was still underway in December these three incidents indicate that ACOA's Halifax office has significant difficulties in providing service in French that must be corrected before it can provide effective service to Nova Scotia's Acadian community.

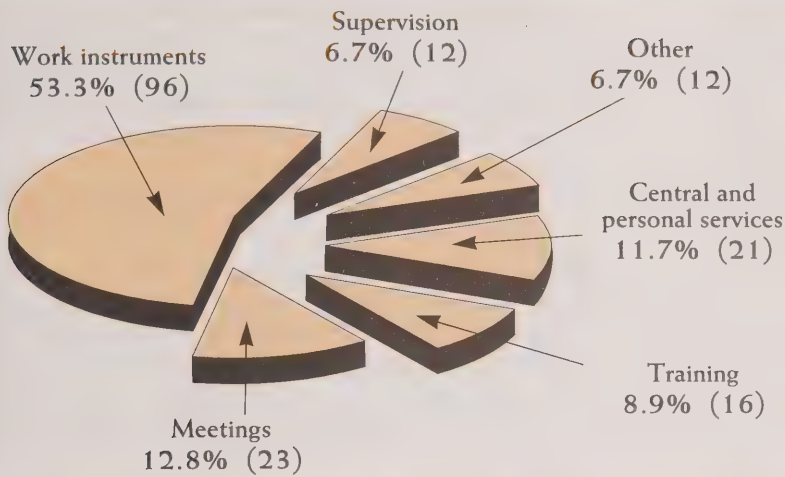
2) LANGUAGE OF WORK

We investigated 180 complaints about non-respect of federal employees' right to work in the official language of their choice in regions designated for that purpose by the Act. Although in 1993 we had handled over 200 such complaints, 63 of those dealt with one situation, that of technical training courses not available in French to Air Canada mechanics in Dorval. We also undertook a number of audits of the language of work situation in the National Capital Region, involving institutions on both sides of the Ottawa River. Our audit findings are outlined in "Language of work in the National Capital Region" (pp. 44-46).

OVERVIEW

As Figure III.5 shows, 53.3% of the complaints investigated called into question the non-availability of work instruments such as memorandums, work-related documents and training manuals. This proportion was about 30% in 1993. Forty-one per cent (39 of 96) of complaints in this area concerned computerized systems that were inaccessible to French-speaking users, a situation that is in violation of Subsection 36(2) of the Act. The remaining language of work

Figure III.5
Language of work: Admissible complaints (180)



complaints were fairly evenly divided among supervision, professional development courses and central or personal services that were not available in one or the other official language, and meetings that did not facilitate the use of the two languages by participants.

Given the large number of federal employees working in the National Capital Region, it is not surprising that 121 complaints (67% of those we investigated, compared to 53% in 1993) concerned alleged non-respect of the Act in the NCR. Complaints from employees of the Department of National Defence accounted for 28% of these investigations, most of which involved memos and other documents that were circulated in English only to employees at National Defence Headquarters. Our in-depth investigation of this situation is summarized in "Investigations and audits" (pp. 58-60). Health Canada, Canada Post and the new Department of Public Works and Government Services were together responsible for 43 complaint investigations dealing with systemic language of work problems.

Complaints involving the language of work of federal employees are not restricted to the NCR. We investigated 25 complaints from Quebec, most of which were brought to our attention by English-speaking public servants. Of the 10 complaints we received from French-speaking Quebecers six concerned work documents that were available in English only. In addition, 19 of our investigations involved language of work situations in New Brunswick.

ILLUSTRATIVE CASES

The following case studies illustrate some of the systemic issues we encounter in our investigations of complaints about language of work in the federal government.

The long road to a comfortable work environment

The first two cases show that not all managers carry out their responsibility to establish a working environment in which English and French can be used equitably.

Indian and Northern Affairs

We received four complaints concerning language of work at the Natural Resources and Environment Branch of Indian and Northern Affairs, which has offices in Hull, Quebec. The complainants alleged that a general staff meeting had been held in English only and that some working documents had not been circulated to employees of the Branch in French.

The Department took corrective measures, recognizing that the language rights of employees had been violated in these cases. It had the documents in question translated into French and circulated them to staff, made a commitment that future staff meetings would be conducted in both languages and organized two informal gatherings to inform employees of their rights and obligations under the Act.

Despite these positive steps follow-up activities indicate that the Department has yet to effect all the changes needed to ensure that the working environment of its staff is conducive to the effective use of the two official languages, in accordance with Section 36 of the Act. Furthermore, in November 1994 we received another complaint involving language of work in this same Branch. Our in-depth investigation was still in progress at year's end.

Canadian International Development Agency

CIDA's International Development Information Centre publishes "Express", a bilingual bulletin providing Agency employees with information on specific themes related to their work. We investigated a complaint about the January 1994 edition of the bulletin. At issue was the paucity of French-language titles in the bibliography at the end of the publication; in fact, with the exception of three references to bilingual documents, none of the 33 titles referred to French-language books or articles.

Our investigation revealed that three of the English references had French-language equivalents that had inadvertently been omitted from the bibliography. A fourth document was translated by CIDA and is now available to employees. We concluded our investigation by urging the Centre to be more mindful of the information needs of its French-speaking employees.

Despite our request, we received another complaint regarding the September edition of this same bulletin, which again listed no French-language titles in the bibliography. Our preliminary investigation confirmed that in both these cases CIDA had not given due consideration in its research projects to the needs of its French-speaking employees. **The Commissioner recommended that CIDA make every effort to ensure that future editions of this bulletin contain a more equitable balance of English- and French-language publications in the bibliography.** We will monitor the next few editions of "Express" to see if the Agency has implemented our recommendation.

Information sessions: In which language?

Human Resources Development

At the Canada Employment Centre in Pointe-Claire, Quebec, an internal training session for program officers, the majority of whom were French-speaking, started off with a presentation given entirely in English on the role of the Senior Counsellor, Employment Programs and Services, and the document outlining the position's activities was circulated to participants in English only.

During our complaint investigation the Department explained that this was an exceptional situation; normally, employees receive work-related information in the official language of their choice. The CEC director nevertheless agreed to pay special attention to this kind of situation in future, so as to ensure that the language rights of employees of both official language groups are fully respected.

Public Service Commission

At the Moncton office of the Public Service Commission employees, all but one of whom are French-speaking, were invited to attend an information session on the Employee Assistance Program that was given in English, with a French session to follow at a later, unspecified date. The session was apparently arranged at the last minute because the Halifax-based Health Canada representative involved was giving a similar presentation that day to another department in Moncton.

Our investigation of the two complaints we received on this subject led us to remind PSC managers of their obliga-

tion to create a work environment that is conducive to the equitable use of both official languages.

Following our investigation PSC made a commitment to ensure that when future courses are offered employees in Moncton will be able to take them in the official language of their choice. Health Canada informed us that its EAP information sessions would henceforth be offered simultaneously in English and in French.

Happy endings

Work directives

An English-speaking employee of the Federal Court in Montreal complained that her right to work in her preferred official language was not being respected. She regularly received written instructions and work-related information in French only, despite repeated requests that appeared to go unnoticed by management.

The court reacted quickly to these allegations by providing the employee with English translations of several work instructions, as well as handouts from information sessions she had attended. The court also issued a directive that she be given all future instructions in English and that all meetings between the employee and her supervisors take place in English.

Pilot training: A matter of safety

Last year we reported on a case involving a French-speaking candidate who attributed failure in Air Canada's pilot training to the fact that courses, exercises and examinations in the second phase of the program were in English only. Not satisfied with the Corporation's reply that standardization and safety required the use of English beyond Level I of this program, we asked an outside aeronautical expert to conduct an objective study of the matter. His report concluded that, since training in one's first official language in fact facilitates understanding, Air Canada could provide Level II training in French as well as English without jeopardizing public safety.

In response to the Commissioner's recommendation that the complainant be given the opportunity to take the training program again, in French, Air Canada reacted favourably to the expert's report and stated that it was prepared to offer the complainant French-language pilot training. The Corporation also made a commitment to ensure that, in future, French-speaking pilots would receive instruction in French and would be able to take the exam in that language, if they wished.

d) EQUITABLE PARTICIPATION

This year we cannot, as we usually do, analyse participation in the Public Service department by department. Our comments will therefore be restricted to the overall situation. Parliament has not yet passed legislation to give legal existence to the institutions restructured as a result of the government's decision to reorganize its machinery. To compensate for this, we have added an element to our analysis grid: the distribution of members of the two linguistic communities by Public Service employment category.

The year 1994 was marked not only by these reorganizations but also by staff reductions and limits on hiring. The total number of staff fell by 4%, which is 18,511 fewer persons than the previous year. In addition, the government asked each federal institution to conduct a review of its programs and this should ultimately lead to further staff reductions.

PARTICIPATION RATE BY TYPE OF INSTITUTION

On the whole, the proportional participation of the two linguistic groups in the federal administration remained relatively stable.

In all, in departments, Crown corporations and the Canadian Forces, the participation rate of English-speaking employees and French-speaking employees is, to within a


Table III.4
Participation in the Public Service of Canada
by first official language and employment category

Category	Anglophones %	Francophones %
Management	77.2	22.8
Scientific and Professional	77.2	22.8
Administrative and Foreign Service	70.4	29.6
Technical	78.5	21.5
Administrative Support	67.2	32.8
Operational	77.8	22.2
TOTAL	72.5	27.5

Source: Official Languages Information System, Treasury Board.

few decimal points, the same as last year. It is also very close to the rate of representation of the two linguistic groups in the Canadian population.

Table III.3
Participation in federal institutions

	Anglophones	%	Francophones	%	TOTAL	Not specified	%	TOTAL
Departments	153,295	72.5	58,235	27.5	211,530	—	—	211,530
Crown corporations	86,101	70.5	31,842	26.1	117,943	4,268	3.5	122,211
Agencies*	4,558	60.2	3,006	39.7	7,564	3	—	7,567
Canadian Forces	82,557	74.2	28,705	25.8	111,262	22	—	111,284
RCMP (members)	12,320	80.7	2,939	19.3	15,259	—	—	15,259
TOTAL	338,831	72.4	124,727	26.7	463,558	4,293	0.9	467,851

* Federal organizations subject to the Public Service Staff Relations Act (PSSRA 1-2) but not coming under the authority of the Treasury Board (e.g., the National Film Board, the Office of the Auditor General).


Source: Official Languages Information System, Official Languages System II, Treasury Board.

Table III.5
Distribution of Anglophones and Francophones in
the Public Service of Canada by employment category

Category	Anglophones %	Francophones %
Management	1.6	1.2
Scientific and Professional	12.3	9.6
Administrative and Foreign Service	30.1	33.4
Technical	13.3	9.6
Administrative Support	26.4	34.0
Operational	16.3	12.2
TOTAL	100.0	100.0

Source: Official Languages Information System, Treasury Board.

Table III.6
Participation in departments by region

	Anglophones %		Francophones %		Official language minority population %
North	1,620	97.2	47	2.8	2.6 (F)
West	48,693	97.8	1,072	2.2	2.2 (F)
Ontario*	34,408	95.1	1,766	4.9	4.0 (F)
NCR	41,266	62.5	24,736	37.5	35.2 (F)
Quebec*	1,489	5.2	27,400	94.8	13.2 (E)
Atlantic	25,105	89.5	2,946	10.5	12.2 (F)
Abroad	714	72.7	268	27.3	n.a.
TOTAL	153,295	72.5	58,235	27.5	—

* Excluding the National Capital Region (NCR).
Source: 1991 Statistics Canada census data.

PARTICIPATION RATE BY EMPLOYMENT CATEGORY

In this regard there are still major sectoral disparities in many departments.

Thus, after making some gains a few years ago, the French-speaking group in the Executive category now seems to have levelled off at 22.8% (22.9% last year).

The same situation obtains in the Scientific and Professional category, where Francophones represent only 22.8%, and in the Technical category, where they constitute only 21.5% of staff. The fact that scientific and technical fields have traditionally attracted a larger number of English-speaking candidates is often advanced to explain these discrepancies, which are nonetheless still difficult to justify.

In the Operational category French-speaking employees fill 22.2% of the positions, compared to 77.8% for English-speaking employees. The fact that 62.4% of these positions (20,010 of 32,079) are located in regions with an English-speaking majority no doubt works in favour of the latter group.

The representation of Anglophones in the Administrative Support category (67.2%) is lower than in the general population. Various factors account for this, including the large number of such positions in the National Capital Region (31.7% of all service positions, these services often being provided in the two official languages, both to the general public and to other employees) and the generally greater degree of bilingualism among French-speaking candidates.

GENERAL SITUATION

This year we are analysing participation from a new perspective: how each language group of employees is distributed among the various employment categories of departments. This different way of looking at the issue enables us to evaluate the proportional distribution of each group in the Public Service as a whole.

As Table III.5 shows, 1.2% of the 58,235 French-speaking employees are in the Executive category compared to 1.6% of the 153,295 English-speaking employees. This difference, while small in terms of percentages, is large in absolute figures.

The Administrative and Foreign Service category attracts a large number of French-speaking employees — one-third of all Francophone staff, in fact. Since many of these positions are located in the National

Capital Region incumbents must be bilingual, as are most French-speaking candidates. The same situation prevails in the Administrative Support category, which includes, for the same reasons, 34% of French-speaking employees.

SITUATION IN THE REGIONS

First of all, it can be said that the participation of the two linguistic communities in federal departments in most regions of Canada corresponds to their presence in the regional population. There is a single exception, but a major one: Quebec, where, except for the part of the province located in the National Capital Region, the Anglophone participation rate remains unchanged year after year despite efforts made to rectify the problem.

SITUATION IN QUEBEC

English-speaking employees in federal departments in Quebec constitute, as they did last year, only 5.2% of all employees, whereas Anglophones represent 13.2% of the population.

Outside the Public Service, however, the participation of English-speaking federal employees in Quebec is significant. For example, in air and rail transportation (Air Canada, Via Rail, Canadian National and its affiliates) available figures show that the rate of Anglophone participation is 39.4%.


Anglophone participation in agencies located in Quebec that are not under the jurisdiction of the Treasury Board, such as the National Film Board of Canada and the Office of the Auditor General of Canada, also presents a very different picture.

As in the case of air and rail transportation the participation rate of English-speaking employees in this type of federal institution is well above their representation in the general population. Unlike the previous group, however, this is a numerically small group.

Overall, the representation of English-speaking employees in Crown corporations in Quebec is close to that of Anglophones in the general population.


An initial finding: in Quebec Crown corporations have essentially the same numerical weight as the departments. Having said this, the participation of English-speaking Canadians in Crown corporations in Quebec, as the table shows, is slightly below their representation in the general population but is nonetheless more than double that in the departments.

Table III.7
Participation in air and rail transport in Quebec

	Anglophones %		Francophones %		Official language minority population (E)
 Air Canada	3,704	56.8	2,812	43.2	13.2%
Via Rail	519	26.5	1,439	73.5	13.2%
CN and affiliates	1,973	27.2	5,274	72.8	13.2%
TOTAL	6,196	39.4	9,525	60.6	13.2%

Source: 1991 Statistics Canada census data.


Table III.8
Participation in organizations subject to the PSSRA* in Quebec

	Anglophones %		Francophones %		Official language minority population (E)
 Institutions	341	28.8	845	71.2	13.2%

* Federal institutions subject to the Public Service Staff Relations Act (PSSRA 1-2) but not coming under the authority of the Treasury Board (e.g., the National Film Board, the Office of the Auditor General).

Source: 1991 Statistics Canada census data.

Table III.9
Participation in Crown corporations in Quebec

	Anglophones %		Francophones %		Official language minority population (E)
 Crown corporations	3,272	12.1	23,677	87.9	13.2%

Source: 1991 Statistics Canada census data

The most striking phenomenon with respect to the participation of English-speaking employees is the disproportion between their situation in the departments and in all other federal institutions in Quebec. In the former case their participation is completely inadequate; in the latter the participation rate is high, considering, once again, their representation in the general population.

To date both the solutions proposed and the efforts made to increase the number of English-speaking employees in federal departments in Quebec have focused on the recruiting mechanisms and structures in place. Without denying that these efforts were either well focused or useful it must be admitted that the results are disappointing. Yet it is possible to achieve a better balance, as witness the distribution of the two official language groups in the other federal institutions in Quebec. Perhaps what is required is greater attention to the human element and an examination of the administration in Quebec from the point of view of psychology or sociology in order to shed new light on the situation. All the parties concerned must pursue their investigation in this regard and their search for solutions to this complex problem. We note with great interest the Public Service Commission's decision to create, in January 1995, regional consultation committees in which representatives of school boards, associations and regional directors of federal institutions will participate. It is to be hoped that this initiative will lead to more impressive results.

**Staff reductions
in 1994
did not seem
to affect
participation
negatively.**

Service Commission in no way relieves the other institutions (for example, Crown corporations, agencies subject to the Public Service Staff Relations Act, the Canadian Forces, the Royal Canadian Mounted Police, etc.) of the obligation, each according to its own way of operating, to carry out their general responsibilities with respect to participation, in accordance with the provisions of the Official Languages Act.

The second type of corrective measure involves the matter of time frames. Some measures are short term in nature, while others are medium or long term. As short-term measures, which are often very concrete and are taken when positions are being staffed, we may mention establishing, insofar as possible, areas of competition that have an appreciable number of candidates of both official languages, affording them equal opportunities for appointments, transfers, assignments, the diversification of career plans, and training and development, as well as giving consideration to the various elements of personnel administration. The following are examples of medium- or long-term measures: special studies on present and foreseeable obstacles to the participation of a given language group, consultation between institutions or linguistic communities that are poorly represented in certain sectors, special efforts to attract candidates from a given language group, for example, meetings with students or the conclusion of agreements with universities.

These obligations bind all federal institutions, regardless of their status with respect to the Treasury Board or the Public Service Commission.

SUMMARY OF THE SITUATION

The figures we have given show that despite some positive signs the situation with respect to the participation of the two linguistic groups requires corrective measures. In our opinion, these measures should be of two kinds.

The first involves the respective responsibilities of the central agencies (the Treasury Board and the Public Service Commission) and of federal institutions. The Public Service Employment Act (1993) established new rules for departments. The Public Service Commission's responsibilities in this regard extend only to two staffing activities: recruitment (that is, staffing done from outside the Public Service) and promotions. Everything else (assignments, transfers, acting duties, training, development, career advancement of employees) falls under the joint authority of the Treasury Board and the departments. The Treasury Board is responsible for defining the general administrative framework, the departments for day-to-day personnel management. It goes without saying that the fact of not being responsible to the Treasury Board or the Public

RESTRUCTURING OF THE FEDERAL ADMINISTRATION

Last year we noted that restructuring, staff reductions and strict limits on hiring were the watchwords in the Public Service. We feared that there would be fewer opportunities for candidates from outside the Public Service to obtain employment and for federal employees to obtain advancement and that this would accentuate the imbalances in participation of the two language groups.

Nineteen ninety-four saw a continuation of the changes set in motion last year, but without visible negative impact on the participation of the two language groups. As far as we know, in adopting staff reduction measures the government did not take into account their repercussions on equitable participation. Yet Treasury Board figures show that, despite a reduction of nearly 9,000 departmental employees compared to last year, the proportions of English- and French-speaking employees are essentially the same, except in the Operational category, where the English-speaking group made a gain of

1.5%. Fortunately, staff reduction has not had the adverse impact that might have been expected. We should not rejoice prematurely, however, because the impact of the measures adopted by the government on the participation of the two language groups might be felt mainly in the long term. The responsibility to offer English- and French-speaking Canadians equal opportunities for employment and advancement must remain a concern of all federal institutions required to implement measures to reduce the size of government.

COMPLAINTS

We received 38 complaints from English-speaking and French-speaking Canadians about discrimination against them or lessening of their opportunities for employment or advancement. The Canadian Forces were the subject of nine of these complaints, which, among other things, involved the absence of French-language education programs for the children of service members posted to CFB Moose Jaw and the problem this poses for French-speaking members serving part of their careers there; the inability of an English-speaking or French-speaking candidate to obtain an interview for a position in the official language of choice; or the denial of a posting to an environment where a member's first official language is the majority language or is widely spoken. Transport Canada was the subject of eight complaints, particularly because of its decision to make all positions in the control tower of Ottawa airport bilingual. Via Rail was cited six times by complainants alleging that language training was of poor quality or inaccessible to unilingual incumbents.

It should be noted that six completed investigations led to the conclusion that the complaints were unsubstantiated. The other investigations were still in progress at the time of writing.

e) LINGUISTIC OBJECTIVITY IN STAFFING ACTIONS

The Official Languages Act sets out the right of Canadians to receive services in English or in French from federal institutions, where numbers warrant, as well as the right of government employees to work in the official language of their choice in regions designated bilingual for that purpose. It also ensures both linguistic groups of equal opportunities for employment and advancement in the various federal institutions, in accordance with the merit principle.

The simultaneous achievement of these objectives is a delicate undertaking, particularly with respect to positions to be filled and appointments to these positions. To achieve a balance, the Act requires that staffing in federal institutions be done as objectively as possible. Section 91 tells managers how to reconcile the right of members of the public to receive services in their language with that of employees to work in theirs.

There are some questions that assist in establishing the objectivity that must characterize staffing decisions. Given the linguistic requirements when it comes to service to the public and language of work, should a position be bilingual or unilingual? If it is to be bilingual, at what level should the incumbent's linguistic skills be? Should the incumbent be bilingual at the level required on appointment? (imperative staffing). Or might the incumbent, under certain conditions, achieve the required level after appointment (non-imperative staffing) without compromising the language rights of members of the public or of government employees?

We note with satisfaction the decision recently taken by the Treasury Board to develop a new guide to interpreting the language requirements of positions, with criteria that would take into account the context of each position in question. We await the details of this new initiative with great interest.

In 1994 complainants, for the most part federal employees, challenged the linguistic identification of various positions 75 times, compared to 120 times the previous year. This apparent disparity is explained by the fact that in 1993 a large number of complaints (48) were concerned with a single decision. This year, on the other hand, 24 complainants challenged a single decision. In general, the allegations corresponded to the bilingualism or unilingualism of the position, the level of linguistic competence required or the method of staffing.

Thirty-two per cent of complainants were English speakers who believed that certain decisions lacked objectivity and would result in requirements that were too high or were artificial. On the other hand, most of the 68% of

complainants who were French-speaking believed that too little was required and that the right of members of the public to be served in the language of their choice or the opportunity for federal employees to work in their preferred language was compromised.

In Forestry Canada alone a decision to identify a number of bilingual positions as unilingual French was challenged 24 times and the Department of Human Resources Development was the subject of 12 complaints, 10 of which concerned its decision to make bilingualism imperative for 68 positions in Bathurst, New Brunswick. Via Rail was the subject of eight complaints following its decision to increase its capacity to serve members of the public in both official languages at Union Station in Toronto.

To date we have completed 17 investigations; the others are continuing. In 11 cases, including Via Rail in Toronto, a review of the facts vindicated the institutions and confirmed the objectivity of the decisions taken. The other six investigations led to the conclusion that the decisions were arbitrary rather than objective. We recommended the necessary corrective measures to the institutions in question: bilingual rather than unilingual position; level of linguistic skill higher or lower, depending on the case, than it was initially; use of imperative instead of non-imperative staffing.

The relatively small number of complaints received under Section 91 shows that decisions taken with respect to staffing generally comply with the requirements of the Act. We are struck by one fact, however: this section of the Act is misunderstood, as witness the number of complaints that are rejected as unfounded. It also seems to us that English- and French-speaking complainants have different conceptions of the Act. The former regard the language requirements adopted as too high, the latter as too low. That being so, we believe that candidates need more information about federal government positions and the managers involved need to understand that they must set objective prerequisites based on requirements related to service to the public and to language of work. In our view, this information function falls under the Promotion of Official Languages Program. It is the responsibility of each federal institution, acting as Parliament's representative, to carry out its role in this regard effectively so as to conform to the Official Languages Act.

**There have been
some positive
initiatives regarding
"vitality"
and
"development".**

1) COMPLAINTS INVESTIGATED UNDER PART VII

The obligations of federal institutions under Part VII of the Official Languages Act are set out in Section 41:

The Government of Canada is committed to (a) enhancing the vitality of the English and French linguistic minority communities in Canada and supporting and assisting in their development; and (b) fostering the full recognition and use of both English and French in Canadian society.

Although complaints filed in previous years have occasionally touched on Part VII, 1994 was the first year in which we received and investigated specifically focused complaints in this regard. These complaints tend to be substantive and complex in nature and, in view of the impact this Part has on the future of entire communities, they are likely to increase in number. The three cases described below illustrate situations in which complainants alleged that the provisions of Part VII were not respected.

In a major complaint directed notably at Human Resources Development Canada the complainant alleged that the Department has not taken the necessary measures to ensure that the government of Ontario puts in place an occupational training strategy which meets the needs of the Franco-Ontarian community. According to the complainant, Franco-Ontarians have only one seat on the board of directors of the Ontario Training and Adjustment Board, an insufficient voice on local boards and no separate budget or administrative structure. Moreover, Canada Employment Centres offer few programs in French and tend rather to refer Francophone clients to training programs offered in English.

Our investigation sought to determine the Department's role under the terms of the Canada-Ontario Labour Force Development Agreement, whether the Department has met its objectives and whether the needs of the Franco-Ontarian community have been adequately addressed. The investigation examined the availability of courses in French as well as the processes by which Franco-Ontarians are referred for training. From our observations thus far in this case no precise consideration was given to Part VII under the Agreement nor have CECs been provided with any guidelines. The investigation was still in progress at the time of writing.

There have been some positive initiatives regarding Section 41. Worthy of note is the development of a course to be televised in French, "Posséder mon entreprise" ("Owning my

own business"), which is intended for Franco-Ontarians who are interested in starting their own businesses and for entrepreneurs who wish to improve their performance. The course was developed by the *Chambre économique de l'Ontario*, a Franco-Ontarian community organization, in co-operation with several partners. One of the key contributors was Human Resources Development Canada.

Two complaints involving Canadian Heritage concerned the French-speaking communities of northwestern Ontario. The complainants alleged that the manager of the Department's district office in Sudbury had assigned a unilingual English-speaking program officer in Thunder Bay to deal in English with a French-speaking women's association. In investigating this complaint, which touched on Parts IV (Communications and services) and VII (Advancement of English and French) of the Act, we sought to determine whether services were provided to these communities in a manner comparable to those provided to English-speaking communities in the same region.

The investigation revealed that the arrangement in place whereby the minority language communities of northwestern Ontario are served by the Sudbury office results in services which are not equivalent to those provided to their English-speaking counterparts in the same region, who are served directly by the Thunder Bay office. This situation, in addition to contravening Part IV (Communications and services) of the Act, does not comply with the requirements of Part VII (Advancement of English and French), which sets out the responsibilities of Canadian Heritage in implementing the federal government's commitment outlined in Part VII. **The Commissioner recommended that Canadian Heritage ensure that its Thunder Bay office provides service in French to the French-speaking communities and that it adopts measures to ensure that they are served equitably and receive support for their development.**

In one case concerning Citizenship and Immigration Canada, the complainant alleged that the Language Training for Newcomers to Canada program (LINC) is not available to immigrants in Ottawa-Carleton who wish to receive basic training in French. According to the complainant, newcomers are being referred for basic language training in English only. The Department maintains that the need, which it considers minimal, is being met through the local school system. The complainant contends that there is a need in French for the type of training that is normally funded under the LINC program and that the Department refuses to recognize that a need for basic French language training exists. At year's end we were pursuing our investigation by examining the program criteria and meeting with members of the French-language school boards, the immigrant community and organizations serving immigrants.

In another case, following comments reported in the Montreal press that new arrivals to Quebec are apparently not made aware of the linguistic duality of Canada by Quebec's Centres d'orientation et de formation des immigrants, the Commissioner undertook an investigation on his own initiative. The purpose was to determine whether the 1991 Canada-Quebec Accord relating to Immigration and the Temporary Admission of Aliens and its application contravene Part VII of the Act or its spirit. Our investigation revealed that funds are provided to the province for immigrant settlement and adaptation and that the federal government has for the life of the agreement withdrawn from the provision of these services in Quebec.

While we recognize the unique nature of the Accord, we believe that in view of the linguistic duality that is intrinsic to Canada it is incumbent upon Citizenship and Immigration Canada to ensure that immigrants to Quebec, and indeed to all parts of the country, are made aware of the country's official languages reality and are informed of the availability of federal services in the official language of their choice.

The Commissioner recommended that the Department undertake discussions with the provinces and territories with a view to ensuring that immigrant settlement programs take due account of the linguistic duality of Canada.

As well, we conducted a systemic investigation into the application by federal institutions of Part VII of the Act. Our findings are outlined on pp. 48-49 of this Report.

2. INVESTIGATOR

a) SPECIAL STUDIES

i) POINTS OF SERVICE

In 1994 we conducted a survey of the availability and quality of service in the minority official language of each province and territory at a representative sampling of offices across Canada designated to provide services in English and French.

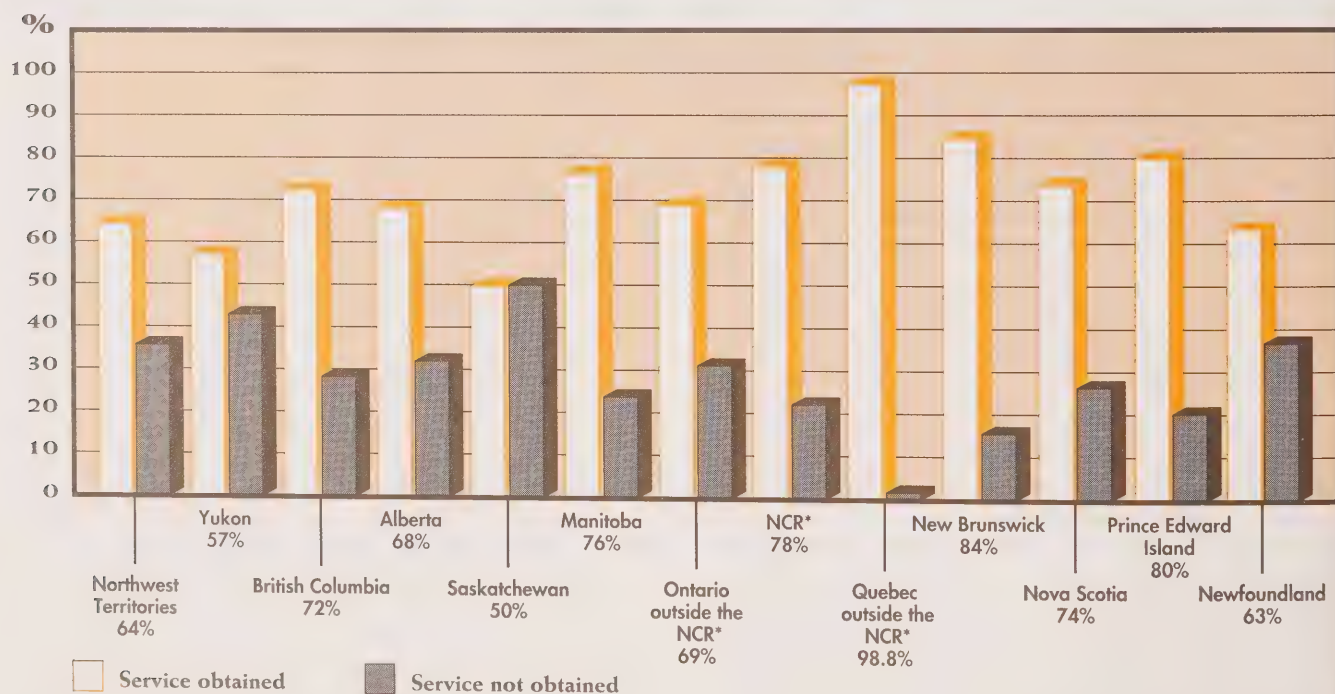
Implementation of regulations on official languages has systematized, and in some cases modified, the way in which federal institutions deliver services to the public in both official languages. In keeping with the regulations on "significant demand" and "nature of the office", offices have been designated to provide such services. As of January 1994 the federal government served the public at 13,700 offices or points in Canada, including 7,400 postal outlets. Of these, 4,300, including 860 postal outlets, have been designated to provide services in both English and French.

We have, however, received comments from the public and from associations representing official language communities that real-life availability of those services falls significantly short of perfection and reliability. Through complaints to this Office and through his regional visits the Commissioner has been told that some designated offices are difficult to find, that clients are not encouraged to choose the language of service and that in many instances service is not available in the language of the minority community. Our survey was a response to these concerns.

During the study the Commissioner's staff made hundreds of telephone calls, effected personal tests of service in some 1,200 designated offices and interviewed almost 2,000 federal employees. The auditors also checked some 200 non-designated offices to verify whether their staff would refer clients to offices which could provide service in the minority official language.

The results of this survey give a picture of the availability and quality of services which federal institutions are capable of providing in designated offices. The real-life experiences of Canadians living in minority official language situations almost certainly make up a less favourable picture.

Figure III.6
Availability of service in the minority official language at designated federal offices



* National Capital Region.

Data expressed in weighted percentages. See the appendix to the Commissioner of Official Languages report "Service to the public" for survey methodology and data reliability.

Our auditors were familiar with the Act and the regulations, were aware of the linguistic obligations of the federal offices they visited and had a professional rather than a personal objective. They were undoubtedly more persistent than many citizens who need service, information or assistance, some of whom might be somewhat intimidated by officialdom.

Results varied from one province/territory to another but, overall, we obtained service in the minority language 79% of the time and 92% of the time the quality of that service was satisfactory or better. Outside Quebec, however, our auditors obtained service in French 72% of the time. Generally speaking, service was better and more readily available in areas where the population includes large concentrations of both English- and French-speaking people. In regions where the minority language population is small in number or scattered service tended to be harder to obtain and of poorer quality. Figure III.6 shows the results by province/territory. Quebec had the highest rate of federal offices showing the potential to serve the public in the minority language (98.8%), followed by New Brunswick (84%). Service in French was most difficult to obtain in Saskatchewan (50%). Service was good in the National Capital Region at head offices and institutions of national importance, but poorer at offices which primarily serve a local clientele.

A success rate of 72% for services in French outside Quebec also tells us that 28% of offices specifically designated to provide two-language service cannot deal with clients in French. This is quite simply unacceptable, given that the implementation of the regulations on service to the public has reduced the number of offices which must provide two-language services. In the circumstances the only acceptable figure for those offices is 100%.

Our evaluations of service on the telephone and in person revealed that telephone service tended to be slightly better; we were able to speak to someone in the target language 80% of the time on the telephone compared to 77% in person. We determined through interviews that 85% of offices corresponded in the official language of the client.

These results show the appreciable progress achieved by federal offices since the first Official Languages Act was passed in 1969. Nevertheless, in 1994 more than one-quarter of designated offices outside Quebec did not provide adequate service in French. These results strongly support the observations about deficiencies in service made by complainants to this Office and by associations representing official language communities.

Elements of the Official Languages Program which can be put in place and do not require further intervention from the staff, such as signs, documents and forms in both languages, were generally present. Over 90% of exterior signs,

documents and forms were in both languages, as were 85% of interior signs. Unilingual signs tended to be of the "Back in five minutes" type, but they nonetheless project an image of the office as communicating in one language only.

More seriously, only 60% of designated offices had posted a specific sign offering service in both English and French. Such signs are required by Section 28 of the 1988 Act and a standard pictogram for this purpose has been available from the Treasury Board for five years. A sign of this type might in many cases be the only indication members of the public have that an office is designated to provide services in both English and French.

The Commissioner recommended that federal institutions review the language of signs posted inside offices designated to provide service in both official languages and ensure that all designated offices post a sign to inform members of the public of their right to choose the language of service.

Elements of two-language service which require human involvement were less well executed. We found that managers and staff were relatively well informed about their linguistic obligations (over 80% rated satisfactory or better), but that they frequently lacked a clear sense of how to fulfil these responsibilities.

Not surprisingly, the presence and deployment of bilingual staff at an office was the determining factor in whether or not service was provided; we evaluated the two-language capability of 76% of offices as satisfactory or better, almost the same as the proportion of offices which provided service in both languages. The offices where two-language capability was evaluated as inadequate were most often given this rating because some link in the chain of service was missing: either staff at reception were bilingual but no one could handle substantive questions in the minority language or bilingual officers were hidden behind a unilingual reception. Our auditors often had to explain their business in one language in order to obtain service in the other.

The regulations have had the effect of reducing the number of offices which are required to provide services in both official languages. It is reasonable to expect that all offices retaining this obligation should be ensured the human and material resources necessary to do the job.

The Commissioner recommended that federal institutions review the number and the deployment of bilingual staff assigned to work in designated offices.

Our survey included a review of services provided via toll-free telephone numbers. Although 91% of the numbers provided good service, anything less than 100% is unacceptable. The use of a toll-free number is a perfect example of how institutional two-language service should work: a call

can be transferred anywhere there are staff with the expertise and language skills to answer the caller's question. In some cases lack of two-language service at these numbers poses a distinct risk to public safety.

The Commissioner recommended that federal institutions ensure that all toll-free telephone numbers which are listed as providing services in both official languages have adequate numbers of bilingual staff to answer calls at all times.

We found that the degree of encouragement given to members of the public to choose the language of their transaction was satisfactory or better only 70% of the time. This evaluation was based in part on the presence or absence of the pictogram mentioned above, in part on employees' use of a two-language form of greeting and in part on the response to requests for service in the minority official language. We found that a two-language salutation was more common on the telephone (55% of the time) than in person (23%) and was more frequently used in the National Capital Region than anywhere else in Canada. Too frequently, requests for service in French were first met with the reply "Do you speak English?" Since the Act requires that institutions initiate communication with members of the public in such a way as to offer them a clear choice of language this situation must be improved.

The Commissioner recommended that central agencies and individual institutions develop and adopt effective means of informing members of the public that they have a choice of language in their dealings with federal institutions.

Institutions serving the travelling public showed similar strengths and weaknesses to those of other institutions, except that services in French outside Quebec were available only 65% of the time. The study was not able to capture enough reliable data to evaluate services on board common carriers (Air Canada, Via Rail and Marine Atlantic). Nonetheless, at one in three transits through an airport, train station or border crossing in primarily English-speaking regions service in French was not available. This is unsatisfactory considering the high level of mobility which Canadians enjoy.

We found that offices which have not been designated to provide service in both official languages rarely referred clients to offices where such service was available (only 10% of the time). Canada-wide, a surprising 39% of non-designated offices were, however, able to provide service in both languages directly. When results from Quebec are excluded, however, this figure falls to 15%. Most frequently,

though, staff at these offices simply asked clients to speak the majority language.

The Commissioner recommended, with regard to offices which are not required by the regulations to provide services in both official languages, that federal institutions develop an effective referral system and review the deployment of their bilingual staff when feasible.

In working with the Treasury Board list of offices designated to provide service in both official languages we became aware of appreciable inaccuracies in the list. We also met a number of managers who were not aware that their office was designated to provide services in both English and French.

The Commissioner recommended to the Treasury Board and to institutions subject to the Act that they ensure that the list of offices designated to provide service in both official languages is up to date, that the public is informed of the location of designated offices and that managers and staff responsible for implementing the regulations are fully informed of their language obligations.

**Executives
and managers
must make
a commitment
to language equity.**

ii) LANGUAGE OF WORK IN THE NATIONAL CAPITAL REGION

More than procedures: The will to act

French will never become a true language of work in federal institutions in the National Capital Region until executives make a personal commitment to giving it an equitable place and hold their managers accountable for taking the appropriate measures.

As promised when he appeared before the Standing Committee on Official Languages in June 1993, the Commissioner carried out a program of audits to evaluate the language of work situation in institutions in the NCR.

The eight audits conducted in 1994, together with four in 1993, make it possible to describe the language of work situation in the NCR, where there are 68,645 employees, 38% of whom are French-speaking.

As part of this series of audits the Commissioner's Office surveyed 6,400 employees chosen at random, most of whom hold bilingual or either/or positions in the head offices of federal institutions in the NCR. The survey response rate was 64%. The 4,117 respondents included 2,568 Anglophones (62.4%) and 1,549 Francophones (37.6%).

The federal institutions surveyed included (on the Ontario side of the Ottawa River) the CBC, the National Arts Centre, the RCMP (the subject of two audits), the Department of Foreign Affairs and International Trade, Transport Canada and the Departments of Justice and Finance and (on the Quebec side) Public Works and Government Services Canada, the Canadian International Development Agency, Environment Canada and one office of National Defence. Our audits showed that *French does not have equitable status as a language of work* in the offices of federal institutions in the NCR. Overall, only 43.8% of French-speaking respondents said that they could work most of the time in their own language when not serving the public or other employees.

The shortcomings are essentially the same in Quebec and in Ontario. *It is the linguistic climate that prevails in federal offices, and not that of the street, that has an impact on language of work.* Whether federal agencies in the NCR are located in Quebec or Ontario the current situation will not change unless executives and managers make a firm commitment to countering the effect of their hierarchical weight, which tips the balance of language of work in favour of English.

Here, we review the principal factors that have led us to this conclusion.

Exchanges with the immediate supervisor do not often take place in the language of French-speaking subordinates. Of French-speaking respondents, 79.4% say that more than half of their written communications with their supervisor take place in English; 76.7% say that more than half of oral communications are in English. On the other hand, communications by English-speaking respondents with their immediate supervisor take place mainly in English: 95.4% in the case of written communications and 92.8% for oral communications.

In the NCR 15.4% of managers do not meet the language requirements of their positions with respect to supervision in both official languages. In addition, the requirement in oral communication is the intermediate level (B) for 75.3% of bilingual positions. This level is not adequate to enable managers to discuss situations that are often delicate and complex with their subordinates. What is more, the federal government's commitment to making the management category bilingual by 1998 has not resulted in much progress. At present 52% of executives have reached the required level.

In the circumstances it is not surprising that the survey shows that little writing is done in French. Among French-speaking respondents 61.5% write mainly in English, 10.7% use French and 27.8% employ both official languages. Among English-speaking respondents 86.3% write mainly in English, 1.6% use French and 12.1% employ both official languages.

As for their writing preferences, 54.1% of French-speaking respondents choose French, 29.2% either official language and 16.7% English. Among English-speaking respondents 80.1% choose English, 14.7% either official language and 5.2% French.

The situation is only slightly better with regard to performance appraisals. Only 73.1% of French-speaking respondents received their most recent performance appraisal in French.

Only 16% of meetings are held in both official languages. No less than 76.3% of French-speaking respondents say that English is used exclusively or most of the time in internal meetings; 42.5% of French-speaking respondents say that participants are not invited to speak the language of their choice at meetings.

The situation with regard to training leaves much to be desired. Only 54.9% of French-speaking respondents say that training and development courses are regularly offered to them in the language of their choice. Courses in English are always available.

The questionnaire on language of work was also concerned with regularly and widely used work instruments. English-speaking respondents indicated, with few exceptions, that all their work instruments are available in English. According to French-speaking respondents Acts and regulations, procedures and directives, circulars and memorandums are generally available in French, but software, manuals and reference documents are frequently available only in English.

We had asked respondents to indicate, from a list of central and personal services, those which were not available in the official language of their choice. French-speaking respondents indicated that the shortcomings with respect to service in French were mainly in informatics, evaluation and audit, financial management and mail and messenger services.

According to the survey 45.3% of French-speaking respondents and 33.6% of English-speaking respondents have never received information about their rights and obligations with respect to the official languages.

The Commissioner recommended that each federal institution in the NCR that was the subject of an audit report take specific measures to rectify the imbalance that exists between the two linguistic groups with respect to language of work. These recommendations concerned supervision, writing, performance appraisal, language of meetings, central and personal services, work instruments, language training and information about the official languages.

Finally, in the course of our audits we received unequivocal accounts from French-speaking employees about situations that restrict the use of French at work. The following are some of them:

- If I write my analyses and reports in French my supervisor asks me, in addition, to give him either a summary or another version in English.
- When my supervisor assigns me a project he sets deadlines that do not take into account the time required for translation of the report into English; I am therefore obliged to draft the document in English.
- I have stopped selecting courses in French for two reasons: most of them are not listed in the schedule until several months after the English courses; when the time for the course in French comes around we are often told that it has been cancelled for lack of enough participants. (*Our translations*)

Thus, 25 years after adoption of the Official Languages Act the shortcomings, which have repeatedly been noted by the Commissioner, persist in the area of language of work and French still does not have an equitable place in federal institutions in the NCR.

Administrative measures alone will never overcome the systemic obstacles that prevent French-speaking employees from working in their own language. Only a commitment on the part of deputy heads and their managers to creating a work environment conducive to the use of both official languages will enable French to fully enjoy equality of status, rights and privileges.

The Commissioner recommends that the government:

1. **take the measures necessary to ensure that deputy heads of all federal institutions in the NCR make a formal commitment (and ask their managers to do the same) to their staff, first, to accept any document forwarded to them in the official language of the author, assuring writers that they will not have to translate the document or prepare a summary of it in the other language; and, second, to begin every meeting by reminding participants of their right to use their own language;**
2. **in keeping with its commitment, redouble efforts to ensure that by 1998 senior executives in the Public Service meet the language requirements of their positions;**

3. **take the measures necessary to ensure that deputy heads of all federal institutions guarantee their French-speaking staff working in the NCR that they will be able to obtain training in French, if necessary by twinning participants among institutions.**

III) SERVICE AND LANGUAGE OF WORK IN CORNWALL, ONTARIO

As foreseen in our Annual Report 1993, we completed three studies in Cornwall in 1994. They involved the Canada Employment Centre, Parks Canada (Department of Canadian Heritage) and Canada Post Corporation.

Federal offices in Cornwall must provide their services in both official languages and must allow their employees to work in either language. The purpose of our studies was to determine the extent to which the three institutions were implementing the provisions of the Act on language of service and language of work. Our interviews also enabled us to make the staff of these institutions more aware of their linguistic obligations.

Canada Employment Centre (Human Resources Development Canada)

The Canada Employment Centre in Cornwall, in addition to serving clients, provides support and services to three offices in neighbouring counties.

The Employment Centre generally conveys a bilingual image in its signage, publications and automated and recorded services intended for the public. It has a large bilingual staff and client services are generally provided in both official languages. The provisions of the Act with regard to active offer of service, client reception and telephone service, however, are not fully respected. French-speaking clients do not receive all available services in their own language and cannot always (for example) obtain certain recorded job offers, which are accessible by telephone, in French.

Our study of language of work showed that supervision and performance appraisals are usually in the employee's official language of choice, but that the Employment Centre should make additional efforts to create a work environment conducive to the use of French. Shortcomings were noted with regard to work instruments, meetings, written communications and employee training.

**Federal offices
in Cornwall
must provide
their services in both
official languages.**

The evenly divided participation of English- and French-speaking employees is equitable, considering the location, clientele and mandate (which has been extended to eastern Ontario) of the office.

Management of the Employment Centre should establish clear and specific objectives for implementation of the official languages policy and integrate them into its action plan.

To assist the Employment Centre in rectifying these problems **the Commissioner made recommendations on active offer, client reception, the equality of the two official languages in recorded employment offers, work instruments, meetings, visual communications, training and official languages objectives.**

Human Resources Development Canada accepted these recommendations and agreed to implement them.

Parks Canada (Department of Canadian Heritage)

The regional office of Parks Canada in Cornwall is responsible for five national parks, six historic sites and three historic canal systems.

We found that the office had integrated the principle of providing service in both official languages into its activities relatively well. However, reception by telephone and in person, as well as the bilingual capacity of managers responsible for providing certain services to the public, sometimes left something to be desired.

The regional office of Parks Canada does not satisfactorily meet the language of work requirements of the Act concerning meetings, visual communications inside the building and communications between employees and supervisors. There are sectoral imbalances in the participation of English- and French-speaking employees, especially in the Technical and the Scientific and Professional categories, where only 10% of employees are French-speaking; according to the letter of understanding signed with the Treasury Board in 1991 at least 20% of employees in the Scientific and Professional category were to have been French speakers. Administration of the Official Languages Program also poses various problems since the office has not defined clear and specific official languages objectives and co-ordination of the program is inadequate.

To assist the office in resolving the problems noted **the Commissioner made recommendations to Parks Canada concerning active offer and provision of service to the public, visual communications, the language used by supervisors, meetings, equitable participation in certain sectors, the language requirements of management**

positions, co-ordination of the program and the updating of official languages objectives.

Parks Canada accepted the recommendations and plans to implement them.

Canada Post Corporation

In addition to its postal station in Cornwall, Canada Post Corporation has concluded agreements with four businesses to provide services on its behalf.

Our study showed that the postal station provided its services in both languages, but that the Corporation's partners contravened the requirements of the Act concerning active offer of service in both languages and signage, which is not always bilingual. In some cases services were not provided in both languages for lack of bilingual wicket clerks.

Since the provision of services that best meet the needs of a community depends in part on the maintenance of good relations with all interested parties we were also concerned with communications between the Corporation and the minority official language community. Canada Post should strengthen its ties with this clientele and hold consultations when it chooses sites for postal stations.

We found that the staff of the postal station could not exercise all their rights under Part V (Language of work) of the Act. Supervisors are bilingual and work instruments are available in both languages but, even though the majority of the employees is French-speaking, French does not have an equitable place in this office. We concluded that the authorities have not created a work environment sufficiently conducive to the use of both official languages in this region, which is designated bilingual for the purpose of the use of English and French in internal communications.

In view of these findings **the Commissioner made recommendations to Canada Post Corporation on active offer and the provision of service to the public, signage and the official language obligations of privatized postal franchises and the need to strengthen ties with the minority official language community, especially when selecting an appropriate location for its facilities. Recommendations were also made to encourage the office's management to promote the effective use of both English and French as languages of work, particularly at meetings.**

Canada Post Corporation agreed to implement these recommendations.

iv) PACKAGING AND LABELLING

In 1993 we undertook a study assessing the impact of federal packaging and labelling regulations requiring the use of both official languages. It analysed complaints we had received over the previous four years, together with information from manufacturers' and consumers' associations, and focused on reasonable business practices and on issues of consumer health, safety and security.

We found that the cost of two-language packaging and labelling represented a negligible expense to large businesses. We were told that some small and medium-sized businesses, however, with their lower production runs, perceived two-language packaging as something of a cost burden.

Canadian manufacturers also expressed concerns regarding importers who did not comply with federal regulations, while Canadian importers complained of the cost of complying. We found that, in general, manufacturers and importers were not very well informed about federal and provincial language regulations. As a rule, however, they recognized the commercial value of packaging and labelling their products in the two official languages.

In 1994 we pursued our study by addressing specifically the issue of costs to small businesses. We have begun a cost review using accounting methods and focusing on small manufacturing and importing industries in the food, pharmaceutical and hardware-household sectors. We are gathering data directly from businesses to determine the cost to them of producing packaging and labelling in both official languages.

At the same time, the Treasury Board has begun a major review of all regulations governing Canadian businesses, with a view to reducing paper burden. This Office will assess the impact of any changes to the language elements of the regulations which may be recommended.

v) IMPLEMENTATION OF PART VII OF THE OFFICIAL LANGUAGES ACT

The federal government's statutory commitment to "enhancing the vitality of the English and French linguistic minority communities in Canada" and to "fostering the full recognition and use of both English and French in Canadian society" is set out in Part VII (notably Section 41) of the 1988 Official Languages Act. In 1994 we began an evaluation of the implementation of this policy.

The preliminary results of our study confirm the deep concern of the minority official language communities about the lack of co-ordinated and effective action in this key area. Our review of activities in 58 federal departments, Crown corporations and agencies revealed, with occasional excep-

tions, a vacuum. Despite the prominence given to Part VII in Section 2, which defines the purpose of the Act, its provisions are still little known and poorly understood, and implementation measures are few in number and tend to be very limited in scope.

In general, federal institutions:

- respond to the requirements of the Act with measures taken solely so as to conform to official language policies and with regulations relating to the language of communications with the public and the provision of services, the language of work of federal institutions and the equitable participation of English- and French-speaking Canadians in federal institutions;
- have not formulated guidelines, set objectives or defined specific means for implementing this key Part of the Act;
- have little or no data on the impact of their policies and programs on minority official language communities, on the benefits those communities derive from programs to which they have obtained access nor on the potential interests of those communities in other programs of which they have not been enabled to take advantage;
- rarely take an active approach to developing or adapting programs or interventions to counteract, on a national scale, the progressive erosion of the English and French minority linguistic communities;
- do not perceive the dual commitment contained in Part VII as an integral part of their mandate and of the delivery of federal programs.

The results of structured telephone interviews (conducted by COMPAS Inc.) of some 558 senior managers randomly selected from federal institutions revealed an almost complete absence of information about the scope of Part VII and about the profiles and needs of minority official language communities in the various regions of the country.

Our study suggests that these citizens have not received a fair share of benefits from major federal programs. Indeed, they have been largely ignored in the development of many important programs affecting industry and the economy. At the same time, the minority official language communities continue to suffer from a lack of educational opportunities and from a paucity of institutions functioning in their language. They are not able to participate in the advantages of Canadian society as fully as provincial majorities do.

Major structural changes now affecting government programs may have a negative impact on the vitality and development of the minority official language communities; various forms of devolution of some federal programs to the

provinces/territories and to the private sector are now being considered. We have found little evidence of federal initiatives to ensure that broad constitutional obligations under the Canadian Charter of Rights and Freedoms and specific requirements under Part VII of the Official Languages Act are taken into account in the pursuit of such arrangements.

Personal interviews with nearly 250 senior executives in the 58 federal institutions studied, as well as COMPAS Inc. quantitative data, confirm that managers are more likely to take action to implement these statutory commitments if they have gained a clearer understanding of how more vibrant minority official language communities foster a sense of national identity and national unity. They are also more likely to take action if they have gained a better appreciation of the legal obligation they share with other federal managers and employees to support the vitality and development of these communities.

There is, however, a brighter side to this picture. It was provided by Prime Minister Jean Chrétien and Canadian Heritage Minister Michel Dupuy in August 1994. They affirmed the government's strong commitment to the vitality and development of the minority official language communities and outlined the ministerial accountability framework that Cabinet had approved for implementation of Part VII. In the early fall the Minister of Canadian Heritage wrote to his Cabinet colleagues asking them to develop, before March 31, 1995, clear action plans intended to give full effect to the government's dual Section 41 commitment in 26 key federal institutions. We hope that these and other actions undertaken following the initiation of our study will be carried through with determination and vision.

b) INVESTIGATIONS AND AUDITS

AIR CANADA

Air Canada took a certain number of positive steps in 1994 to improve its services in both languages and to resolve complex language of work issues. It hired more than 300 new bilingual employees. At year's end it launched a major awareness campaign for its employees at the Toronto airport. The low number of complaints — three — involving advertising in the minority press indicated that the Corporation was continuing to make progress in meeting its obligations in this regard.

In spite of all this, the Corporation was the subject of 42 more language of service complaints than last year, for a total of 99. These are due in large part to continuing problems with ground and in-flight services, but they also occur because of the lack of service in French from Air Canada's regional airlines, primarily Air Nova. Our in-depth investigation of this issue is summarized below.

Only seven complaints concerning language of work were received in 1994; this is a significant decrease from 1993, when many technicians complained that technical courses were given in English only.

The Toronto and Halifax airports were the sources of numerous complaints. In response to nine concerning the absence of service in French at Lester B. Pearson International Airport in Toronto Air Canada made commitments to address the problem; however, after receiving nine additional complaints, we decided to initiate a thorough review of the linguistic situation at this airport. The Corporation in the meantime had launched a campaign directed to its employees to increase awareness of Air Canada's language obligations. We will conduct our review once this campaign has been completed.

The Halifax airport was the subject of 13 complaints concerning lack of service in French. The Commissioner's Representative met with Air Canada management at the airport, who committed themselves to introducing modifications to improve service. Despite this, follow-ups revealed that, although there had been some progress in ensuring two-language boarding announcements, problems persisted at the passenger check-in counter. **The Commissioner recommended that Air Canada take appropriate measures to ensure that there is equal access to service in either official language at Halifax International Airport, particularly at the passenger check-in counter.**

Overall, the passenger check-in system continued to elicit complaints in airports across the country. The Corporation agreed to implement the recommendation made by the

Commissioner last year, but the French-speaking public remains at a disadvantage in obtaining service in French at some airports. This is because Air Canada does not always make sure that at least one counter position is clearly identified as providing service in both official languages and is consistently occupied by a bilingual agent. We will continue to monitor Air Canada's progress in implementing this recommendation.

We still receive complaints concerning in-flight service, especially to and from Montreal. We have advised the Corporation that further improvements are needed to ensure consistent service in French on all routes designated bilingual.

We completed our investigation into the complex question of Air Canada's linguistic obligations with respect to its regional airlines (Air Nova, Air Alliance, Air Ontario, Air BC, and NWT Air). The Corporation contends that the regional carriers are distinct legal entities — notwithstanding the fact that some are wholly owned — which do not act on its behalf and that it therefore has no obligation to see that they meet the requirements of the Official Languages Act.

It is our view that, since the regional airlines represent Air Canada for such services as ticketing and cargo services and adhere to its standards of service, these carriers are providing services on behalf of Air Canada. The regional carriers are also seen as acting for the Corporation when providing connector services. We conclude, therefore, that the regional carriers do provide services *on behalf of* Air Canada and that the Corporation, as prescribed in Section 25, must ensure that they do so in conformity with the Act. **The Commissioner recommended that Air Canada inform its regional airlines of their official language obligations; amend its agreements with them to include a language clause; inform regional airlines staff of the Corporation's linguistic obligations; put in place mechanisms to follow up on complaints; and regularly monitor the language performance of the regional airlines.**

We completed our investigation of 59 complaints involving the lack of courses in French in the Technical Operations Branch at Dorval. We were able to reach an agreement with the Corporation on a policy that is fair to its French-speaking technicians. Air Canada is now providing courses in both languages and is well advanced in the translation of courses for 1995.

In response to a complaint that the language rights of a French-speaking pilot were not respected because the second level of a course was offered only in English, the Corporation reacted positively by offering the individual the opportunity to take the course again in French. Air Canada also arranged for the second level to be offered in French to pilots who request it.

ATLANTIC CANADA OPPORTUNITIES AGENCY

In October the Commissioner conducted a follow-up in the Agency on the 20 recommendations contained in his 1992 audit report; these dealt with the key components of the Agency's official languages program. Our follow-up revealed that it has made some progress, having implemented nine recommendations fully and eight partially.

The Agency implemented nine recommendations by issuing guidelines to front-line staff to provide an active offer of service in both official languages where required and to provide service in the clientele's preferred official language; displaying active offer signage in reception areas; offering contractors the choice of official language for their contract; ensuring that employees entitled to supervision in their preferred official language can obtain it; advising employees on the availability of central services in both official languages; ensuring that the linguistic requirements of a position in a staffing action objectively reflect the duties of the position; providing employees equitable access to language training and achieving a more equitable participation of its English- and French-speaking employees.

As to the outstanding recommendations, the Agency must strengthen its two-language capacity in Nova Scotia to provide comparable service to the two linguistic groups, must consistently display promotional material in both official languages and must review its subsidy programs to determine if there is an equitable distribution of funding to the two linguistic groups. It needs to ensure that work instruments are available simultaneously in both official languages, promote an adequate and appropriate use of French in New Brunswick and the National Capital Region and ensure that informatics services and products are all available in French. The Agency must take steps to advise all staff of their linguistic obligations and rights, develop guidelines on the use of both languages for staff who direct or serve federal institutions and establish an effective official languages monitoring program with its managers and Internal Audit Branch.

CANADA POST CORPORATION

Canada Post took some positive steps in 1994. It issued a new official languages guide to managers and informed Canadians of the availability of two-language services where such exist according to population concentrations. Investigations of some programs and activities found, however, that linguistic obligations are not adequately integrated into the organization's decision making process. Postal outlets accounted for approximately half of the 129 admissible complaints. The other half consisted mostly of other service-related issues, with a small number concerning inter-

nal written and telephone communications with employees. The total number of complaints decreased by 17%.

Last year several Canadians noticed that their addresses on regular mail received from large organizations had been modified. Among other changes, English-language street types (i.e., street, avenue, crescent) in addresses on mail sent to Quebec were switched to French. The reverse situation occurred in other parts of Canada. Complaint investigations revealed that large volume mailers in the private sector, in order to obtain postage rate reductions, were applying a new address policy established by Canada Post, which required the use of addresses as registered by municipalities, regardless of the expressed linguistic preference of clients.

The Commissioner recommended that Canada Post Corporation revise its address standard to eliminate the requirement to address mail in one or the other language and to inform large volume mailers of the changes. Canada Post subsequently modified its policy to recognize most, but not all, addresses in either language and has informed mailers accordingly. We are pursuing the issue with the Corporation concerning the remaining addresses.

The address standard also showed up in new exterior signs installed at Canada Post facilities across the country. Each included the office's address as recorded by the municipality. As few addresses are registered in both languages the result in most cases was unilingual addresses. **The Commissioner recommended that Canada Post modify its policy on the identification of postal facilities to ensure full conformity with language requirements.** The Corporation revised its policy accordingly.

We reviewed Canada Post's decision to name a new postal service "Xpresspost", an English-based neologism which does not permit a proper French pronunciation. Taking into account the costs already invested in "Xpresspost" **the Commissioner recommended that the Corporation examine all options for meeting its linguistic obligations with regard to naming existing or future postal products and services.** Canada Post agreed to implement the recommendation for future products and services.

The Commissioner also intervened after Canada Post distributed some 6 million bilingual flyers to households across the country. One of the purposes of the flyers was to inform Canadians of the location of postal outlets in their communities and, in particular, outlets providing service in both languages. A certain number of the flyers contained linguistic errors and unilingual references. In some cases mistakes were repeated in revised flyers. The Corporation subsequently apologized.

In the retail sector Canada Post acted, after some delay, on several complaints about inadequate service in French at a post office in northern Ontario. However, long-standing problems at a New Brunswick postal franchise remained unresolved at the time of writing. Also, investigations of complaints concerning postal franchises in Ottawa revealed that electronic cash registers, although equipped with bilingual software, were greeting customers with unilingual written messages. After the Commissioner's intervention Canada Post announced plans to use a two-language greeting. At Canada Post's invitation we conducted another in a series of information sessions on official languages with Canada Post retail officials, this time in New Brunswick. This type of initiative helps the Corporation to improve its services to clients in their preferred official language.

At year's end we began a follow-up of eight recommendations aimed at eliminating obstacles to the use of French as a language of work at the Ottawa Mail Processing Plant. Our initial findings indicate progress in improving bilingual capacity among supervisory staff. An investigation of complaints from English-speaking employees in Ontario revealed that a French-only questionnaire had been sent to hundreds of supervisory personnel. Canada Post acted quickly to remedy the situation.

Canada Post Corporation is a large organization with national responsibilities. Although it has established systems for meeting those responsibilities in existing programs, the issues reviewed in 1994 showed that greater attention should be given to meeting the Corporation's linguistic obligations when developing new programs and policies.

CANADIAN BROADCASTING CORPORATION

The Canadian Broadcasting Corporation has an important role (defined in Part VII of the Official Languages Act) to play in the vitality and development of the official language communities. Some of the decisions taken by the CBC in the course of the year, including the creation of a French-language information network, had a major impact in this area.

The start of broadcasting by the Réseau de l'information (RDI) in January 1995 will have rectified an imbalance affecting the French-speaking public, which, unlike English-speaking Canadians, had had no 24-hour information network. Despite requests by the Commissioner and by minority French-language communities, however, it will not be mandatory to broadcast RDI in markets where French-speaking Canadians are less than 50% of the population. The CBC is convinced that, thanks to its marketing strategies, RDI will in fact be offered to most minority French-language communities. The Corporation has agreed to appear before the Canadian Radio-Television and

Telecommunications Commission to request mandatory broadcasting of RDI if the availability of service outside Quebec is deemed insufficient.

Regarding Part VII of the Act, we conducted an investigation of French-language radio service in Prince Edward Island. According to complainants, this service, and particularly the program "Bonjour Atlantique – Île-du-Prince-Édouard", does not fully meet the needs of the French-speaking community.

Our investigation led us to conclude that the complaint was founded. Prince Edward Island news and public affairs were almost completely absent from the program. At the time of the complaint no reporter had been assigned to the program. The CBC responded positively by announcing the hiring of a French-speaking reporter in the fall of 1994. Provided that the CBC does not undergo additional budget cuts, it expects to do still more by producing the program in Prince Edward Island, starting in the fall of 1995.

We also conducted an investigation of the linguistic identification of the position of Managing Director of the Pension Fund at CBC headquarters. The complainant challenged the need for bilingualism in this position. He added that if bilingualism really was required the highest level (C) was not necessary. Our investigation showed that official languages staffing criteria had been established objectively and that there had been no infraction of the Act. The complainant, who was dissatisfied with our findings, decided to apply to the Federal Court for a remedy.

In the fall of 1994 we followed up on our 1993 language of work audit at CBC headquarters to determine whether our recommendations had been implemented. We found that three of the eight recommendations had been implemented fully. They concerned the availability in both official languages of training courses, a study on the linguistic capacity of bilingual staff in each of the central and personal services and the development of an action plan designed to rectify the anomalies revealed in our audit.

Three recommendations were implemented in part: an inventory of work instruments and the development of an action plan to translate those which needed to be bilingual, the availability in both languages of regularly and widely used work instruments, and the adoption of a performance appraisal process that allows employees to choose the language to be used. The other two recommendations, concerning the holding of bilingual meetings and the need to inform headquarters employees of their official languages rights and obligations, were not implemented. The CBC must make every effort to put these recommendations into effect.

CANADIAN HERITAGE

Formed in 1993 from the merger of components of several federal institutions, the Department of Canadian Heritage has as its general objective promotion of the development of a Canadian identity and of a feeling of identification with common values. Despite the problems to be overcome during a reorganization period, the Department succeeded in performing well on the bilingual capacity level in 1994, since 90.6% of incumbents in bilingual positions met the language requirements of their position. It should be noted that in the Executive category 84 of the 96 positions are identified as bilingual and that nearly 80% of these positions are staffed with incumbents who meet the language requirements.

In 1994 47 complaints were lodged against the Department, 44 of which dealt with service to the public. Two of the latter involved services provided to French-speaking communities in northwestern Ontario and were the subject of an investigation conducted under Part VII of the Official Languages Act, which is concerned with the full recognition of English and French in Canadian society. The results of this investigation are reported on pp. 40-41.

The French-speaking communities in the Atlantic Region, which often experience difficulty obtaining services in French, showed a lively interest in departmental restructuring. The communities told us of their concern after the temporary assignment of unilinguals to various director positions in the region. Our Office intervened with the Department to learn what measures it meant to take to ensure that the communities receive services in the official language of their choice.

The Department made a commitment to identify as bilingual at the highest level (C) the provincial director positions in the Atlantic Region and to assign incumbents to them who meet the language requirements of their position upon appointment. We were also interested in the method that would be used to staff similar positions in the other regions of the country. In view of the importance of this Department to the development of the official language communities, the Commissioner will continue to monitor this situation closely.

The Amateur Sport component was the subject of six complaints involving sports organizations that receive grants or contributions from the Department. The Department undertook to re-evaluate its policies and procedures to rectify the shortcomings brought to its attention.

We conducted a follow-up on an audit concerned with the availability of services in both official languages at national parks and historic sites in the Atlantic Region. Following the audit conducted in 1992 the Commissioner had made three recommendations concerning active offer of service in both languages (in both signage and oral

communications) and the provision of service to the public. The results of our follow-up showed that the Department has implemented the recommendation on active offer signage, signs having been installed at the great majority of points of service in parks in the Atlantic Region.

With respect to the recommendation concerning the greeting of visitors in both official languages, we noted that, with the exception of two parks, employees encountered at the historic sites and national parks do not actively offer service in both languages. The Department will have to take measures to ensure compliance at all times with this provision.

The third recommendation was aimed especially at Fundy and Kejimikujik National Parks and was only partially implemented. Visitors are greeted in English at Fundy National Park but can obtain service in French by means of an administrative measure that has been in existence for several years. At Kejimikujik National Park service in French is available at the reception centre. French-speaking visitors can participate in activities in French four days a week. Despite the progress that has been made the Department will have to pursue its efforts to make the availability of service to the public in these parks fully compliant with the provisions of the Act for the 1995 season.

CANADIAN INTERNATIONAL DEVELOPMENT AGENCY

We conducted an audit of language of work at the head office of the Canadian International Development Agency, located in Hull, Quebec.

We found that on the whole CIDA meets its official languages responsibilities well. It has implemented many of the measures designed to create an environment conducive to the use of both official languages as languages of work: bilingual computer keyboards, a better balance in the purchase of books in both official languages by the library, translation of a larger number of circulated documents such as draft policies and publication of an information booklet on the official languages, "Official Languages at CIDA: Everybody's Business".

There is still a problem with supervision because of the inadequate bilingual capability of certain supervisors and senior managers. In addition, in some sectors such as Asia, the Pacific, Africa and the Middle East, since staff communicate with clients mainly in English, various routine memorandums are circulated in English only. This is detrimental to internal compliance with the Official Languages Act and to the work of Francophone employees.

Our survey found that being able to write in French also poses a problem for French-speaking employees, who say that they can use French only 31% of the time. It should also be

noted that 17% of French-speaking respondents said that they use English most of the time and that 60% of them would prefer to write their documents in French, if they had a choice.

The Commissioner recommended that CIDA ensure that all employees filling bilingual positions may write in the official language of their choice and that the Agency put in place the administrative measures required when the immediate supervisor is not able to function fully in both official languages. We also recommended the adoption of measures designed to improve the language training of supervisors who do not fully meet the language requirements of their position.

As for written documentation, 25% of French-speaking respondents said that work instruments were not always available in their preferred official language. **The Commissioner recommended that CIDA ensure that employees receive work documentation in both official languages or in the official language of their choice.**

Our study also showed that employees of the minority official language are frequently not able to use the official language of their choice in internal meetings. **The Commissioner recommended that CIDA take measures to encourage managers and staff to hold internal meetings in both official languages and to inform the participants of their right to use their preferred official language.**

We found that for some years CIDA has not informed its employees explicitly of their rights and obligations with regard to the official languages. **The Commissioner recommended that the Agency take the necessary measures, particularly by holding meetings and information sessions with employees, to inform them of their rights and obligations.**

CIDA accepted these recommendations and has agreed to implement them.

CANADIAN NATIONAL

We continue to maintain close relations with Canadian National and both CN's managers and staff gave us their full co-operation during investigations that were sometimes delicate in nature. During the year we completed an investigation of a complex situation referred to in last year's Report.

It concerned the language requirements of positions at the Customer Service Centre in Montreal. The major reorganization of the Centre that continued this year led us to review our preliminary conclusion that the language requirements of CSC representative positions were too high. Under the structure in place at the time of our investigation bilingualism requirements were largely concentrated in just one of the three units at the Centre, the one serving Montreal. In view of the smaller demand for service in English in

the other two it would have been possible, our findings showed, to meet the demand without requiring that all CSC representative positions be bilingual.

The reorganization, however, resulted in all the CSC representatives being consolidated into a single unit. Since the percentage of communications in each language is now approximately equal and clients must be dealt with without delay, we conclude that it is reasonable to require that all positions be identified as bilingual. We also found during the investigation that CN keeps good records of the preferred official language of all its customers and that it follows a rigorous methodology in establishing the language requirements of its positions providing service to the public.

CANADIAN RADIO-TELEVISION AND TELECOMMUNICATIONS COMMISSION

The Canadian Radio-Television and Telecommunications Commission continued to provide quality service in both official languages. More than 97% of employees in bilingual positions meet the language requirements of their position.

As the agency responsible for regulating and supervising Canadian broadcasting, the CRTC awards licences for the operation of radio and television stations. In this capacity it reviewed an application from the Canadian Broadcasting Corporation for the creation in January 1995 of a French-language 24-hour information network. This specialized service, known as the Réseau de l'information (RDI), is of particular importance to the French-language communities.

For several years now Francophone communities in all parts of the country have been trying to get a French counterpart to "Newsworld", available on the English network. In the fall of 1993 the CRTC received an application from the CBC for the creation of RDI. Plans called for it to be broadcast as a mandatory service in markets where Francophones constitute 50% or more of the population and for its optional broadcast elsewhere.

The Commissioner supported the creation of RDI but emphasized the need to make carrying it mandatory nationwide. Various French-language associations also told the CRTC of their concerns about optional broadcasting in so-called "Anglophone" markets, as proposed by the CBC. They feared — given that large numbers of Francophones outside Quebec live in communities with an Anglophone majority — that cable distributors would not take account of the needs of the minority French-speaking communities.

Despite the position taken by the Commissioner and various interested associations the CRTC awarded the CBC a licence for RDI under the terms and conditions proposed when the project was first submitted. The CRTC did agree,

however, to accept an application for the mandatory broadcast of RDI if its distribution does not reach a satisfactory level. The Commissioner will continue to monitor this matter closely.

The CRTC is experiencing problems with the advertising agency that publishes its notices and decisions in newspapers. Since early 1994 we have had to bring to the CRTC's attention eight complaints involving notices and decisions that had been published in English only in regions outside Quebec. These complaints were in addition to the seven others on the same subject that we received in 1993. In the course of our investigations the CRTC assured us that the advertising agency which represented it would take the measures necessary to publish these documents in both official languages.

Despite the new advertising policy adopted by the CRTC in 1994 and the reminders issued to the advertising agency the Commissioner continued to receive complaints about notices and decisions published in English only. In view of this situation, **the Commissioner recommended that the CRTC take the measures necessary to ensure that Section 11 of the Official Languages Act is respected by any advertising agency acting on its behalf.**

CORRECTIONAL SERVICE CANADA

Early in 1994 Correctional Service Canada conducted a major survey of all its staff which revealed that two-thirds of respondents "feel that employees in CSC are treated fairly, regardless of language." These figures were even higher in Quebec, where 70% of English-speaking and 75% of French-speaking employees agreed.

We investigated 50 complaints involving the Service, all but two of which were from inmates in federal penitentiaries having a significant demand for services in both official languages. The majority were related to reports given in the wrong language, a lack of training courses in the preferred official language or in-person communications which did not respect the inmate's declared choice of official language. About three-quarters of the complaints came from federal penitentiaries in Quebec.

We conducted an in-depth investigation of six complaints originating in two penitentiaries in Quebec. These concerned unilingual announcements addressed to inmates over the loudspeakers, offence reports given to English-speaking inmates in French and in one case the fact that an English-speaking inmate was declared guilty of disobeying an order given in French. Because most of these issues are systemic in nature the Commissioner's recommendations were aimed at all correctional institutions which have an obligation to provide two-language services to inmates.

During our visit to the penitentiaries in question we noted that the majority of announcements were made in French only. Although most of the information transmitted by loudspeakers is also available in both official languages on notices posted in each wing of the institutions, CSC must nevertheless ensure that announcements are made in both English and French. **The Commissioner recommended that CSC take the measures necessary to ensure that announcements addressed to inmates over loudspeakers are made in both official languages.**

Our investigation also revealed that several offence reports had been given to English-speaking inmates in French only. While correctional officers have the right to draft reports in their preferred official language they must ensure that inmates receive these reports in their official language of choice. **The Commissioner recommended that CSC inform all staff in institutions with significant demand of the language rights of inmates and remind them of CSC's obligations to minority official language inmates with respect to oral and written communications.**

In the case of the English-speaking inmate who was found guilty of disobeying an order given in French only CSC made a commitment to remind employees to give orders in both official languages and to strive, whenever possible, to have a bilingual employee in each wing; routine operations and unforeseen circumstances do not always allow for this. **The Commissioner recommended that CSC find ways to respect the language rights of minority language inmates when orders are given by unilingual correctional officers; that correctional officers who are incumbents of bilingual positions give all their orders in both official languages; and that all offence reports concerning orders not obeyed mention the language in which the order was given.**

Our Moncton office investigated a complaint from an employee at the Dorchester Penitentiary in New Brunswick who was screened out of a competition for a Correctional Supervisor position because he did not meet linguistic requirements, bilingual imperative BBB/BBB. Our investigation revealed that this particular position has a significant operational impact in the penitentiary and that it is an indispensable position for providing service to inmates and employees in both official languages. We therefore concluded that the use of imperative staffing was objectively required. However, because the Correctional Supervisor must deal with sensitive issues where the understanding and expression of subtle, abstract or complicated ideas is required, **the Commissioner recommended that CSC upgrade the oral interaction requirement for this position to level C.** CSC officials readily agreed to implement this recommendation.

While the three penitentiaries involved have a special obligation under the regulations to provide two-language services to inmates, CSC has maintained its policy of providing two-language basic services, such as health care and case management, in *all* of its institutions.

ENVIRONMENT CANADA

We conducted an audit of the language of work at the headquarters of Environment Canada in Hull, Quebec.

Environment Canada has made a number of advances in language of work. Most of the employees in central and personal services generally meet their linguistic obligations well and a large number of work instruments, such as directives, circulars and memorandums, are available in both official languages. For the past two years the Department has been an active participant in a joint training project which brings together federal agencies with offices at Les Terrasses de la Chaudière; this enables Environment Canada to offer its employees many courses in English and in French.

Despite this progress our survey shows that there is still a significant deficiency in the use of French at headquarters. Overall, only 66% of French-speaking respondents can use French at work at least half of the time when they are not serving the public or other employees.

Only half of French-speaking subordinates can communicate orally in French with their immediate supervisor. The figure is even lower for written communications: only 29% of French-speaking respondents exchange written communications with their supervisor in French. Communications by English-speaking respondents with their immediate supervisors generally take place in English — 85% in the case of written communications and 84% for oral exchanges.

Only 74% of French-speaking respondents received their most recent performance appraisal in the language of their choice, while 97% of English-speaking respondents were appraised in their own language.

Only 22% of meetings are conducted in both languages. No less than 69% of French-speaking respondents say that English is used exclusively or most of the time at internal meetings.

In addition, 55% of French-speaking respondents and 39% of English-speaking respondents say they have never received information about their official language rights and duties.

The Commissioner recommended that Environment Canada take the measures necessary to rectify these shortcomings, particularly in supervision, performance appraisal, reference manuals, information about

the official languages and the provision of service in French in areas related to data processing and to the purchasing and management of property.

FINANCE

In March 1994 we conducted two language of work audits in the Department of Finance. One concerned the Corporate Services Branch (CSB), which provides central and personal services jointly to the Department and to the Treasury Board Secretariat; the second covered the Department's other branches.

The major component of our evaluation was a language of work survey of 330 employees. We found a consensus among respondents on the unavailability in French of almost half of the professional development courses. **The Commissioner recommended that the Department ensure full access to all its courses in both official languages for its staff.**

Our audit of the CSB revealed that it almost always provided its services in both official languages. Aside from the question of work instruments in French, this Branch was generally more advanced in the equitable use of both English and French than the rest of the Department. One-third of the French-speaking respondents in the CSB indicated that not all work instruments were available in French; in the other branches one-quarter of the French-speaking employees expressed this view. **The Commissioner recommended that the Department take appropriate corrective action.**

Sixty-two per cent of French-speaking respondents from the CSB told us that they could obtain supervision in French; in the other branches this figure drops to a mere 25%. In the CSB 85% of respondents reported that they received their performance appraisal in their preferred official language; elsewhere, this figure drops to only 57%. Departmental meetings are held in English 80% of the time. **The Commissioner recommended that the Department take effective steps to correct these shortcomings.**

English- and French-speaking employees alike said that they were insufficiently informed about their language rights and obligations. **The Commissioner recommended that the Department make more frequent use of meetings and information sessions to address this issue.**

FOREIGN AFFAIRS AND INTERNATIONAL TRADE

The Department of Foreign Affairs and International Trade continued to implement the recommendations that we had made as part of an audit on language of work and participation. However, the complaints received this year highlight-

ed shortcomings in the provision of service to the public at a number of embassies and consulates and at certain passport offices in Canada.

To ensure follow-up on our recommendations and make the work environment more conducive to the equitable use of both official languages at headquarters the Deputy Minister of Foreign Affairs sent a memorandum to all his managers reminding them of their responsibilities with regard to language of work, particularly the availability of work instruments in English and in French. The Department informed its employees of the availability of software in both languages and set up an assistance centre where bilingual resource persons can answer users' questions. A position was created for an editor of French texts to improve the quality of administrative documents.

A number of complainants told us that they had encountered problems in being greeted and served in French at certain missions, particularly in Santo Domingo, Rome, Hanoi and Bangkok. One of the problems related to the provision of two-language service lies in the on-site recruitment of staff who frequently have a knowledge of only one of our two official languages. **In the case of Santo Domingo the Commissioner recommended, at the conclusion of an investigation, that the Department take the measures necessary to ensure that the consulate has sufficient two-language capacity to provide service in both official languages and that the members of the two official language communities be served respectfully and courteously.** The officials in charge responded swiftly and positively to this recommendation. We are currently conducting an in-depth investigation in order to better determine the overall linguistic situation at missions abroad.

Some users of passport offices in Toronto, Edmonton and Vancouver were not served satisfactorily in French this year. The offices designated as bilingual in the official languages regulations must take the measures necessary to rectify this shortcoming. We found that the passport offices in Ottawa and Hull provide excellent service in both languages and the Commissioner awarded them a certificate of merit in recognition of their efforts.

At the conclusion of an investigation concerning the language requirements of a secretarial position in the Consular Affairs Bureau the Commissioner made a recommendation. The complainant had asserted that, since the incumbent of the position had to provide service to the public and to employees, the position should be bilingual rather than unilingual English. Our investigation showed that, based on the administrative structure in place and the organization of work, the incumbent of the position did not really provide service to the public and employees. We concluded that the position should therefore be classified as an either/or position since it did not require the knowledge

of either language in particular. **The Commissioner recommended that the Department reassess the language requirements of the position.** The recommendation was implemented without delay.

HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT CANADA

We investigated 119 complaints involving Human Resources Development Canada, most of which dealt with language of service. HRDC has some 1,000 points of service and received over 30 million telephone calls in 1994. We conducted four major investigations concerning complaints alleging a lack of objectivity in the determination of language requirements, linguistic discrimination and non-respect of an employee's rights regarding language of work, inadequate service in French and linguistic discrimination in a job creation project funded by the Department, and failure to enhance the vitality of an official language minority community. (The latter investigation is described on p. 41.) We also followed up on progress achieved in improving the linguistic quality of job offers produced by an automated system in both official languages.

Overall, HRDC has a good capacity to serve the public in the official language of its choice, since 90.4% of incumbents of bilingual positions serving the public meet the language requirements of their positions and 24% of departmental positions serving the public are bilingual.

In investigating the bilingual designation of 68 positions at the Income Security Programs Telecentre in Bathurst, New Brunswick, we concluded that the application of a bilingual designation was not objectively required for *all* of the 68 positions, considering the linguistic composition of the clientele. **The Commissioner recommended that HRDC review its decision to staff all these positions on a bilingual basis, giving objective consideration to language requirements in accordance with Section 91 of the Act.** The Department responded that, in its view, all of these posts had to be designated bilingual. The Commissioner maintained his position and advised the complainants of their right to legal recourse under Part X of the Act. The complainants, with the support of the Commissioner, have since instituted legal proceedings; they were still before the court at year's end.

The second major investigation concerned an employee of the Income Security Programs Branch in Montreal who felt that he had been the subject of discrimination because he had lodged complaints with our Office concerning the Department's failure to respect his right to receive training, work instruments and supervision in the language of his choice. Although we were not able to find evidence of discrimination, our investigation led us to conclude that the Department's Quebec regional and Montreal district offices

had not complied with language of work requirements. **The Commissioner recommended that measures be taken to ensure that the rights of English-speaking employees are respected and that HRDC create a work environment conducive to the use of both official languages.** HRDC responded positively to the recommendations; we will be following up to verify the effectiveness of the corrective measures taken. We also concluded that the non-respect of the employee's right to training and supervision in English had placed him at a disadvantage and could have had a negative effect on his performance evaluation. These evaluations were used to select employees for recall to a further period of term employment; the complainant was not among those recalled. **The Commissioner recommended that HRDC review the complainant's performance evaluation, taking into account the fact that he had been placed at a disadvantage in demonstrating his knowledge and abilities, and review its decision not to renew his term.** The Department undertook a review of the complainant's personnel file and subsequently maintained its original decision. The complainant has decided to pursue this matter in Federal Court.

The third major investigation involved a complainant who alleged that he did not receive service in French from the Kitsilano Canada Employment Centre in Vancouver. He further alleged that he had been declared ineligible for employment under a job creation program funded by HRDC because he had insisted on receiving service in French. Our investigation revealed that the complainant did not meet the criteria established for the position in question. Unfortunately, the employer had misunderstood these criteria and had offered the job to the complainant in error. We found no evidence of discrimination on the basis of language in this case. As to the lack of service in French, **the Commissioner recommended that HRDC see to it that clients requesting service in French in the Metro Vancouver area are referred to the designated Canada Employment Centre and ensure that it has, at all times, the capacity to offer a complete range of services in French.**

Last year **the Commissioner recommended that HRDC take the measures necessary to ensure that information in job offers produced by a computer-assisted translation program is of equal linguistic quality in both official languages.** Following an encouraging pilot project, the Department is considering the national implementation of a program called JOBSCAN by April 1995. This program would eliminate most of the translation problems and would result in significant improvement in the language quality of job offers. The new system is based on established words and phrases which cover a full range of employment possibilities and for which an equivalent exists in the other language. We will be following this situation closely since, until the problems have been successfully

overcome, members of minority groups seeking employment can be at a serious disadvantage.

A major reorganization in HRDC saw the addition of several new programs. Throughout this period of adjustment the Department responded in a timely and effective manner to complaints we brought to its attention. Moreover, the Commissioner's Representative in Quebec negotiated an agreement with the Assistant Deputy Minister of HRDC Quebec which specifically addresses official languages issues and gives the Commissioner's office direct access to front-line managers in the resolution of complaints.

JUSTICE CANADA

We conducted a language of work audit at the headquarters of the Department of Justice. The Department handles the government's legal affairs and provides legal services to almost all federal departments and agencies. Here, we highlight some positive features of the language of work environment at headquarters, as well as aspects requiring improvement.

The Department installed bilingual keyboards on all its personal computers and updated its policy on official languages and translation services. It reviewed the linguistic identification of positions to ensure conformity to the Act.

Our audit included a survey of 330 departmental employees. It revealed that 61% of French-speaking respondents would write in French, given the choice; however, only 28% of French-speaking employees actually draft documents in French all or most of the time, while 88% of English-speaking respondents do so in English. **The Commissioner recommended that the Department take appropriate corrective action.**

Fifty-five per cent of French-speaking respondents and the same percentage of English-speaking ones told us that the meetings they attend take place only or most often in English. Twenty-nine per cent of French-speaking respondents stated that they were not offered the opportunity to use their preferred official language. **The Commissioner recommended that the Department take the measures necessary to facilitate bilingual meetings and to inform employees of their right to participate in the official language of their choice.**

We also found that a significant number of English- and French-speaking respondents thought they had not been sufficiently informed of their official languages rights and obligations. **The Commissioner recommended that the Department deal with this subject, preferably in meetings and information sessions.**

A number of respondents also pointed out that management often sends out routine memorandums in English only. **The Commissioner recommended that the Department**

take steps to ensure that employees receive memorandums either in the language of their choice or in both languages.

MARINE ATLANTIC

In 1994 the Commissioner conducted a follow-up on the 11 recommendations concerning services to the public in both official languages contained in his 1993 audit report concerning Marine Atlantic. This revealed that while the Corporation had made some gains it had failed to implement most of the recommendations. The Commissioner therefore asked Marine Atlantic to establish an action plan to address the recommendations effectively and to report back to his Office early in 1995.

There has been an appreciable improvement in service in French at the ticket booth for drivers in Borden, Prince Edward Island, for the Cape Tormentine, New Brunswick, ferry. As indicated by the nature of complaints received during the past year, however, major problems continue to hinder the provision of service to the public in accordance with the Act. Specifically, active offer on board the ferry is still lacking in most instances and referral of passengers to bilingual employees where required is not ensured on a regular basis. Employees throughout the Corporation need to be made clearly aware of what constitutes the effective provision of service to the public in the language of its choice. Lack of such information is the source of many complaints to the Commissioner.

NATIONAL DEFENCE

The official languages situation in the Department of National Defence and in the Canadian Forces continues to pose certain problems, particularly with respect to language of work. The circumstances in which the Department finds itself — having to reduce its strength and with its mandate under review — entail reorganizations that add to the complexities of the situation. It should be noted that the Minister, Deputy Minister and Chief of the Defence Staff have made a firm commitment to respect the Official Languages Act. It should also be pointed out that, despite the ongoing reductions, the overall participation of the two language groups among service personnel remains equitable.

This year the Commissioner particularly examined the issue of consolidating officer-cadet training programs in a single location. Following announcement of the closing of the Collège militaire royal at Saint-Jean, Quebec, he informed the Minister of Defence of his concerns, asking him to review his decision.

When it became clear that the government would stand by its decision to make Royal Military College in Kingston the only military college in Canada the Commissioner intervened with government authorities to insist on the creation of a truly bilingual institution, noting that the College is located in a region that has serious shortcomings with respect to services in French. Departmental officials adopted a plan to make RMC bilingual. The Commissioner visited the College to familiarize himself with the plan and to meet with the Commandant of RMC and with the Rector of the College, as well as with various members of the faculty and administration. He also met with school officials in Kingston and visited the school that was the subject of dispute.*

In 1994 the Department of National Defence was the subject of 49 admissible complaints, most of which (34) concerned language of work; nine concerned equitable participation, five were about service to the public and one had to do with the staffing of a position.

In an investigation report concerning 20 complaints about memorandums and work documents distributed in English only at Headquarters **the Commissioner recommended that the Department review its directives on the distribution of internal communications and remind its managers that their linguistic responsibilities include the distribution of regularly and widely used documents in both official languages.**

We completed two investigations concerning the equality of opportunities for employment and advancement of Francophone Aero-Engine Technician trainees. One complainant contended that his release from the Canadian Forces was attributable to the language problems he experienced during his occupational training, which was conducted in large part in his second language at Canadian Forces Base Moose Jaw, Saskatchewan. The second claimed that the harassment of a linguistic nature that he had experienced from a supervisor of the unit where he was pursuing his occupational training at CFB Cold Lake, Alberta, had prompted him to ask for his voluntary release from the Canadian Forces.

Our investigations showed that both these complainants were among the Aero-Engine Technician trainees who had had to learn English before beginning their occupational training because it was not fully available in French. The Canadian Forces acknowledged that this situation was contrary to the provisions of the Act since, starting in September 1993, basic occupational training was to be available in both languages for all service occupations.

In the Cold Lake case our investigation, like that conducted by the Canadian Forces, showed that there was indeed harassment by the supervisor and that this situation had been tolerated by the latter's superiors. The complainant received an offer to re-enrol in the Canadian Forces, which he accepted. He is currently pursuing his training in French at a base in Quebec. Implementing the Commissioner's recommendation, **the Department made the managers of the unit in question aware of their responsibilities regarding the occupational environment of their subordinates who are in a minority language situation.**

In the Moose Jaw case the Commissioner, although unable to judge the reasons for the complainant's release from the Canadian Forces, nevertheless found that during his occupational training the complainant had been disadvantaged compared to his English-speaking peers. **The Commissioner recommended that the Department of National Defence review its decision.** Departmental officials responded that the complainant's release was based entirely on his lack of technical ability and not on linguistic issues. The complainant, who has applied to the Federal Court for court remedy under the Official Languages Act, filed as material evidence our report, which concluded that his training in French had been deficient.

Late in 1994 we began investigating six complaints from CFB Moose Jaw concerning the absence of service in French for the families of service members. Four service members were denied a posting to a French-speaking or bilingual base; two have prematurely ended their careers. In connection with these investigations conducted under the provisions of the Act concerning language of work and equitable participation we made a comparison between the situation of French-speaking families at CFB Moose Jaw and that of English-speaking families at CFB Bagotville, Quebec. This study, which is still under way at the time of writing, is a follow-up to our 1993 report on the language of services provided to the families of service members. The Commissioner is still waiting for an official response from the Department concerning the 27 recommendations made in that report.

The Commissioner also conducted an audit of the language of work at the Louis St-Laurent Building in Hull, Quebec, where the sectors of the Department whose principal activity is to provide materiel support services to the Canadian Forces are located. The audit showed that progress has been made in recent years, particularly in the availability of technical documents in both official languages. There were still shortcomings, however, and the Commissioner had to make a number of recommendations.

Given the inadequacy in French of a number of supervisors, **the Commissioner recommended that the Department take the administrative measures necessary, encourage its staff to hold meetings in both languages**

* For the latest information as we went to press, see p. 89.

and to ensure that employees can obtain their performance appraisals and receive supervision in the language of their choice.

Although various work instruments of a general nature are available in both official languages, others exist in English only. **The Commissioner recommended that the Department take the measures necessary to ensure that regularly and widely used work instruments are also available in French.**

With respect to training, basic and intermediate level courses are generally available in both official languages, while — and this is a persistent problem — higher level and technical courses are usually given in English only. **The Commissioner recommended that the Department ensure the availability in French of the training it provides to its civilian and military staff.**

Personal and central services are not always provided in both official languages and most employees said that they had never or rarely been informed of their rights and obligations with respect to language of work. The Commissioner made recommendations to the Department to rectify these shortcomings.

We visited a number of Canadian Forces Recruiting Centres and concluded that most of them provide appropriate service in both official languages.

NATIONAL RESEARCH COUNCIL

In the fall we conducted a follow-up on the recommendations contained in our 1992 audit report concerning language of work and administration of official languages policies at the National Research Council. We found that the NRC has made progress, having implemented three recommendations fully and seven partially.

The NRC provided employees with linguistic advice on text drafting coupled with access to French-language courses for French-speaking staff, ensured that members of selection boards can communicate in the preferred official language of candidates and modified its performance appraisal form so that employees can choose their preferred official language for this purpose.

We found, however, that other weaknesses identified in 1992 remain. The NRC still needs to provide bilingual job descriptions for bilingual positions; improve the two-language capacity in central and personal services; offer actively and provide, in both languages, all work instruments, informatics tools and training; ensure that employees are supervised in their preferred language; and increase efforts towards an equitable use of English and French at meetings when members of both language groups are present.

NATURAL RESOURCES CANADA

For the Department of Natural Resources, formed out of the former Departments of Forestry and of Energy, Mines and Resources, 1994 was a year of consolidation with respect to the official languages. It negotiated a new agreement with the Treasury Board, the highlight of which was the raising of the linguistic profiles of various positions in regions prescribed as bilingual for language of work purposes. We note also the efforts made by the Department to increase the bilingual capacity of its managers and supervisors. While the Treasury Board has set as an objective that all public service managers filling a bilingual position should have the highest level (C) in reading and conversation by 1998, the Department aims to achieve this goal by March 1995. By the end of the year 70% of its managers eligible for language training had reached or exceeded this level. It should also be noted that 58% of the incumbents of bilingual positions serving the public had the superior level of linguistic ability, which enables them to provide quality service in both official languages.

The number of complaints lodged against the Department increased considerably, from 13 in 1993 to 29 this year. This increase is attributable, however, to the 24 complaints we received concerning the language requirements of technician positions at the Laurentian Forestry Research Centre in Sainte-Foy, Quebec. The complainants contended that the Department had not taken into account requirements for the reading of documents and the use of software when it had changed from bilingual to French-essential the identification of technician positions not providing service to the public or to other public servants.

Our investigation showed that the change in the language requirements of the positions had not been done in an entirely objective manner, as required by Section 91 of the Act. Most of the positions needed a knowledge of both languages, particularly since the technicians must regularly read documents in English. **The Commissioner recommended that the Department reassess the language requirements of the technician positions on the basis of objective and uniform criteria, taking into account the tasks that the technicians must actually perform.** The Department agreed to implement the recommendation by the end of January 1995.

Our investigation also showed that some work instruments were available in English only in this region where French is the language of work. **The Commissioner recommended that the Department draw up an exhaustive list of regularly and widely used work instruments and software that are available only in English and develop an action plan to make them also available in French.** The Department agreed to complete this exercise by the end of January 1995.

In 1994 we completed an investigation begun the previous year into the language of work in the mapping sector in Ottawa. There were three aspects to the complaint: the availability in French of certain software and of the directions for making corrections on topographical maps, and the distribution in English only of memorandums to employees. The Department agreed to make the software bilingual so Francophones could work in French. It also decided to replace the manual annotation system for topographical maps with an automated two-language system and to monitor the distribution of memorandums more closely. We will do a follow-up in 1995.

NATURAL SCIENCES AND ENGINEERING RESEARCH COUNCIL OF CANADA

In September we did a follow-up on the language audit of the Natural Sciences and Engineering Research Council of Canada conducted in 1990-91. Its purpose was to determine whether the Council had implemented the three recommendations made in our audit report in order to rectify the most serious shortcomings.

Our study showed that significant progress had been made in implementing these recommendations. The linguistic capacity of the various grants selection committees has been improved. In addition, the language requirements of a number of positions whose incumbents should be able to serve clients in both official languages has been raised to the highest level (C). The same was done with positions whose incumbents supervise employees of both language groups.

We also conducted a follow-up on the Canadian National Chemistry and Physics Olympiads, in which, in 1993, French-speaking participants had been placed at a disadvantage *vis-à-vis* their Anglophone competitors because a knowledge of English was required at certain decisive stages. This year we were pleased to note that the organizing committee had established a policy in this regard and had taken measures to ensure that all the activities and programs were conducted, depending on the specific requirements, in either official language or in both. Thus, during the Olympiads held at Bishop's University in 1994 the linguistic preference of candidates was respected by providing them with all documentation and examinations in both official languages. As well, the candidates were able to take part in the laboratory work, study sessions and lectures in the official language of their choice. Four of nine French-speaking students won places on the Canadian team for the International Chemistry and Physics Olympiads.

REVENUE CANADA — CUSTOMS, EXCISE, TAXATION

Integration of the Customs, Excise and Taxation components of Revenue Canada continued and took effect official-

ly in May 1994. While this restructuring caused some problems with application of the Act the Department's official languages performance was generally a good one, thanks to the solid support of senior management.

Revenue Canada is actively pursuing the implementation of nine recommendations made in a study that the Commissioner conducted of Customs facilities in southwestern Ontario. Three of these were concerned with signage and the others dealt with the provision of service in both official languages to members of the travelling public. Customs made increased efforts to ensure that service to the public is improved at locations covered by the official languages regulations. The Department undertook a national awareness campaign, targeting employees assigned to border crossings, which emphasized the active offer of service in both languages.

The Office of the Commissioner held two information sessions with bilingual employees of the Winnipeg Taxation Centre in the spring of 1994 in response to an invitation from the Centre's director.

Complaints about service to the travelling public at border crossings decreased in 1994 to 19, compared to 38 in 1993. Seventeen involved Customs facilities in Ontario. At the Peace Bridge border post in Fort Erie, following a complaint, management sent a detailed memorandum to all employees reminding them of their linguistic obligations and giving them clear instructions on the provision of courteous and professional service in the official language chosen by members of the travelling public.

In the summer of 1994, following complaints for which corrective action was slow in coming, **the Commissioner recommended that Revenue Canada develop a plan to convert its automated systems so that they can reproduce French accents in its mailings to taxpayers.** The Department has begun to implement its plan and we are watching its progress closely.

We investigated the language requirements of five clerk positions in the mail and records service at the regional Customs office in Montreal. The complainants felt that the three positions identified as French-essential should have been designated bilingual, as were the other two, since the functions of the five positions seemed to them to be similar. We concluded that the tasks performed were indeed the same and that a knowledge of both official languages was required for all five positions. **The Commissioner recommended that the Department identify all the clerk positions in question as bilingual.**

ROYAL CANADIAN MOUNTED POLICE

We carried out two in-depth investigations of the Royal Canadian Mounted Police. One dealt with the language of work rights of French-speaking members in the War Crimes and Special Investigations Section (WCSIS) of "A" Division in the National Capital Region and the other concerned the language requirements and staffing mode used to fill two corporal's positions in the Anti-Drug Section of "C" Division in Montreal.

In the first case the complainant alleged that his superiors in WCSIS asked him to provide them with English translations of letters or forms prepared in French for their signature.

WCSIS investigates alleged war criminals in conjunction with the Crimes Against Humanity and War Crimes Section of Justice Canada, which is responsible for prosecutions. Because the vast majority of accused persons opt to have their court cases conducted in English the Justice War Crimes Section preferred that final reports prepared by WCSIS be in that language. We found, however, that this working arrangement is counter to Section 37 of the Official Languages Act, which outlines Justice Canada's obligation to accommodate the use of either official language by WCSIS members.

The investigation also revealed that the requirements of Part V of the OLA had been wrongly interpreted and that there was a need to clarify the language of work provisions for both supervisors and members. We concluded that the complainant's allegation was founded and that members of WCSIS occupying bilingual or either/or positions must be able to work in their preferred official language.

The Commissioner recommended that WCSIS develop a plan to ensure that all their members and employees can work and be supervised in their preferred official language, according to the linguistic requirements of their positions. The Commissioner also recommended that separate information sessions be organized for supervisory and non-supervisory members to make them aware of their official language rights and obligations under Part V of the Act. The Official Languages Branch at headquarters moved quickly to implement the latter recommendation; we await the final details of its action plan.

In the second case the complainant questioned the language requirements and staffing method of two corporal's positions in the Anti-Drug Section in Montreal. Our review of the job descriptions for the positions and our interviews with those in charge of the section led us to conclude that the language profile (BBC) of the positions was appropriate for the duties performed by the corporals. RCMP management's decision to staff the positions with incumbents who already met the language requirements was, however, not justified in our view, because they had not explained how administrative arrangements or later language training would have adversely affected the section's operations.

The Commissioner recommended that the Anti-Drug Section of "C" Division staff the two corporal's positions in question as bilingual, but on a non-imperative basis. The RCMP Commissioner agreed with our recommendation but, because the two positions in question had already been filled due to urgent operational requirements, he committed the RCMP to staffing the next two available positions in the Montreal Anti-Drug Section on a non-imperative (Priority II) basis.

On a positive note, we are pleased to report that, after receiving a few complaints in the past three years, the RCMP has appointed a bilingual Detachment Commander for St. Pierre-Jolys, Manitoba, where almost two-thirds of the local population is French-speaking. We also note that the RCMP is making solid progress towards achieving equitable participation of French-speaking Canadians, who now total 19.4% of regular members. In view of the RCMP's mandate, clientele and location, this participation rate is equitable.

STATISTICS CANADA

This year we focused our attention on the Main Computer Centre of Statistics Canada. We completed two enhanced investigations there in relation to complaints concerning supervision and the language of performance appraisals.

Our investigations concerning supervision at the Computer Centre showed that the complainant had not been supervised in his language because his immediate supervisors were unilingual English. In addition, when staff were re-assigned during this period the centre did not take adequate account of its obligations involving supervision. **The Commissioner recommended that, when assigning employees filling a bilingual or either/or position Statistics Canada take account of their right to be supervised in the official language of their choice. He also recommended that it re-examine the language requirements of supervisory positions in relation to those of subordinate positions.**

We found that over the past three years supervisors had completed performance appraisals without attempting to determine the preferred language of employees. Our investigation also showed that the centre's management is not sufficiently aware of its language of work obligations. **The Commissioner recommended that Statistics Canada inform the management of the Computer Centre of its linguistic obligations before the start of the next performance review period and issue guidelines specifying the linguistic obligations of supervisors and the linguistic rights of employees. The Commissioner also recommended that Statistics Canada adopt control measures to ensure that the preferred official language of employees is respected in connection with their performance appraisal.** Statistics Canada agreed to

implement these recommendations. Two other complaints about the same issue are also under investigation.

It is worth noting a commendable initiative by the organization designed to encourage Anglophones to learn French. The "French theatre, Anglophone actors" project developed by Statistics Canada three years ago has proven a great success. This innovative way of learning a second language enabled the 28 participants to improve their knowledge of French and obtain the superior level of bilingualism (C). The success of this project prompted Statistics Canada to establish an English-language improvisation group this year for French-speaking employees who also wish to improve their second language.

STATUS OF WOMEN CANADA

We conducted a follow-up to determine the extent to which Status of Women Canada had implemented the recommendations made by the Commissioner in his 1992 language audit report.

The follow-up showed that the institution had implemented 26 of the 29 recommendations we had made. We are pleased to note that these recommendations, most of which concerned language of work, had enabled the institution to improve the linguistic climate in its office.

Our recommendations led to a number of achievements in the field of language of work, such as the compilation of a list indicating the preferred language of work of employees, chairing of meetings in both official languages, translation of the Records Management Classification Guide, of documentation for receptionists and of a manual of procedures relating to correspondence, the writing of internal documents, including drafts, in the preferred language of the author, the introduction of bilingual automated systems, and the dissemination of information on the language of courses and on the rights of employees with respect to training. The recommendations also had a positive impact on service to the public, equitable participation and administration of the Official Languages Program.

The recommendations on service to the public led, among other things, to implementation of active offer on the telephone, listing in both languages of the name and address of Status of Women Canada on messages sent by facsimile and the addition of members of the minority official language press to mailing lists.

The institution has 24 English-speaking and 24 French-speaking employees. Although the participation rate of members of the two linguistic groups in Status of Women Canada is the same as in 1992, we note progress in the Corporate Systems and Services Directorate, where six of the 13 employees (46.2%) are English-speaking. In 1992 only two of 10 employees in this Directorate were English-speakers.

Our recommendations also prompted Status of Women Canada to take measures concerning the administration of the Official Languages Program. It circulated a policy on language of work, reviewed the language requirements of positions and set objectives for implementation of the Official Languages Program in its various directorates.

Status of Women Canada needs to continue the implementation of the three recommendations already under way or not yet begun: availability of computer courses and course information in French and introduction of a bilingual electronic system to record correspondence.

TRANSPORT CANADA

This year Transport Canada made progress in such areas as the expansion of two-language air traffic services in New Brunswick and the issuance of an information package for airport staff explaining official language requirements for those providing services to the travelling public under contract. In addition, the senior management committee on official languages will be reactivated.

Complaints revealed problems to be mainly in the Aviation Sector. Our investigation of two 1993 complaints alleging that French-language air traffic control communications were unavailable in New Brunswick led Transport Canada to introduce French-language visual-flight service from Charlo, in the northern part of the province where the majority of the French-speaking population lives. Since two-language instrument-flight service in New Brunswick was still unavailable from Moncton we urged the Department to measure the demand for it. The Department plans to begin its survey of users in March 1995.

The amended Air Navigation Orders requiring domestic air carriers to ensure safety announcements in both official languages on aircraft with 20 or more seats were published in the *Canada Gazette*, Part I, in April. The resolution of unrelated matters in the amendment delayed the publication in *Canada Gazette*, Part II, which, at the time of this writing, was to take place in February 1995. The amended Orders are to be implemented 12 months after their publication.

We conducted two investigations at Ottawa's Macdonald-Cartier Airport, the first of which dealt with complaints from air traffic controllers about implementation of two-language services in the Terminal Control Unit. While we do not question the need for two-language service from that facility, we apprised the Department of its failure to conduct an objective assessment of the language requirements of the positions to meet the linguistic obligations of the work unit.

The second investigation related to a complaint from a controller in the tower who, having failed language training following the conversion of his position from English-

essential to bilingual, alleged that he was given tasks that were not equivalent to those previously performed. Our investigation was close to being complete at year's end.

The language profile and the staffing mode of a manager's position in the Ottawa air traffic services facility was contested and the profile was amended to reflect bilingual requirements. While the competition was held a new complaint challenged the appropriateness of the non-imperative staffing mode. **The Commissioner recommended that the position be staffed imperatively.**

We also conducted an investigation of the language designation of the Chief Pilot, Fixed Wing Aircraft, position. The complainant maintained that because its incumbent is responsible for the flight standards of over 500 federal employees — many of them French-speaking — the position should be bilingual rather than English-essential. We found that a superior knowledge of both official languages was required. Before the release of our report the Department selected the intermediate level and staffed the position on a non-imperative basis. **The Commissioner recommended that these requirements be re-examined and that, until the incumbent meets the language requirements, measures be taken to provide comparable service in each official language.**

In August the Commissioner wrote to Transport Canada to ask its officials to bear in mind the provisions of the Official Languages Act in its plans to commercialize a significant portion of its operations, including air traffic services and the transfer of airports. There are ongoing discussions with the Department on this issue.

In 1994 we conducted a survey of the use of the official languages at headquarters in Ottawa. In general, and even if the Department has made some progress in several areas, we observed an imbalance between the two groups with respect to language of work. Only 52% of French-speaking respondents work at least half of the time in their official language, compared to 89% of English-speaking respondents.

The main linguistic problem has to do with supervision. French-speaking respondents experience the most difficulty in using their official language in their contacts with supervisors: 75% said that more than half of oral exchanges take place in English and 85% said that more than half of written communications with their supervisors are in English. This considered, it is not surprising that the survey shows that French is not often used in meetings. No less than 86% of French-speaking respondents said that English is used most of the time in internal meetings.

In view of these findings **the Commissioner recommended that the Department take measures designed to improve the situation and to ensure that French has an equitable place as a language of work.**

Although the number of complaints against Transport Canada is relatively small given its size and mandate, the results of our investigations and of our language of work audit at headquarters point to a need for the Department to pay greater attention to the objective determination of language requirements of positions and to language of work.

VETERANS AFFAIRS — SAINTE-ANNE-DE-BELLEVUE HOSPITAL

We followed up on the recommendations contained in our enhanced investigation report of complaints at Sainte-Anne's Hospital, at Sainte-Anne-de-Bellevue, Quebec, to ensure they were adequately and appropriately implemented.

Our investigation revealed that, while the hospital was generally providing good service to patients and visitors in their preferred official language, more could have been done formally to recognize the rights of patients, their families and the general public. Our follow-up revealed that the hospital had amended its document on nursing policy to recognize the right of veterans to be served in their preferred official language and was amending its Charter of Patients' Right and Responsibilities to include a clause clearly indicating the language right of patients.

Our 1993 investigation had revealed a lack of vigour or vigilance on the part of hospital officials in implementing practices related to language of work. As a result, the Commissioner recommended that hospital managers take the measures required to ensure that personnel could work in the official language of their choice. Our follow-up showed that managers subsequently distributed to all employees an updated departmental booklet entitled "Official Languages — Your Rights and Responsibilities" and in June provided an additional bilingual publication designed to meet the particular needs of hospital staff. Information kits for new employees are now in a two-language format. Even though the hospital management had agreed to future fire drills being conducted in both languages, we noted in the spring of 1994 that they were still in French only.

Hospital management took steps to ensure that the minutes of decisions taken at meetings of nursing managers would be distributed to staff in a bilingual format.

Problems with the publication of recruitment advertisements in French only in a Quebec professional magazine were resolved and ads are now in English and French. The hospital has also taken steps to increase the participation of Anglophones in its operational category by broadening its recruitment base.

Overall, Sainte-Anne's Hospital has in major part implemented the Commissioner's recommendations and has agreed to follow up where deficiencies were noted.

AUDITS, FOLLOW-UPS AND SPECIAL STUDIES CONDUCTED IN FEDERAL DEPARTMENTS AND AGENCIES

Completed in 1994	Recommendations	Begun in 1994	Recommendations
Audits		Audits	
Canadian International Development Agency (Language of work)	5	Environment Canada (Language of work)	8
Correctional Service (Parole Offices in Atlantic Region)	13	Finance Canada (Language of work in the Corporate Services Branch)	9
Federal Business Development Bank	10	Finance Canada (Language of work excluding Corporate Services)	8
Government Services Canada (Language of work)	10	Justice Canada (Language of work)	7
National Defence (Language of work in Hull, Quebec)	13	Transport Canada (Language of work)	10
Services in Saint John, New Brunswick (FBDB, EIC, Revenue Canada, Health Canada, CMHC, Canada Post)	26	Follow-ups	
Transportation Safety Board	13	Atlantic Canada Opportunities Agency	20
Transport Canada (Language of work, Regional Office in Moncton, New Brunswick)	11	Canadian Heritage (National Parks and Historic Sites in Atlantic Canada)	3
Transport Canada Training Institute	10	National Research Council of Canada	10
Follow-ups		Status of Women Canada	29
Canadian Broadcasting Corporation (Language of work, Headquarters)	8	Special studies	
Marine Atlantic	11	Packaging and labelling (Phase II)	
National Arts Centre (Language of work)	8	Service to the public in designated offices	
Natural Sciences and Engineering Research Council	3		
Royal Canadian Mounted Police (Language of work, Headquarters)	16		
Special studies			
Canada Employment Centre in Cornwall, Ontario (Service to the public, language of work, participation and program administration)	13		
Canada Post Corporation in Cornwall, Ontario (Service to the public, language of work)	10		
Canadian Parks Service (Ontario Regional Office in Cornwall, Ontario)	11		
Government Services Canada and National Defence Department (Dealings with Quebec-based suppliers)	11		
Workplace Hazardous Materials Information System	3		

Copies of reports can be obtained by contacting the Communications Branch, Office of the Commissioner of Official Languages, 110 O'Connor Street, Ottawa, Ontario K1A 0T8. Please note that reports are made available to the public only when they are in their final form.

3. CENTRAL AGENCIES

a) THE FEDERAL ADMINISTRATION

In reviewing official languages programs in the federal government it is important not to lose sight of the main objective: to ensure that Canadians receive courteous, high-quality services in their preferred official language, where demand and population concentrations warrant. Meeting this objective requires a legal and regulatory framework complemented by policies and controls. Also required is a range of program support measures (among them linguistic identification of positions, language training and translation), the main goal of which is to facilitate communication between the public and the government.

The Official Languages Act also provides in general for equal opportunities for the employment and advancement of Anglophones and Francophones in federal institutions and language of work rights for government employees in certain prescribed regions. Added to these objectives are administration of justice at the federal level in both English and French, as required, and a commitment by the government to enhancing the vitality and supporting and assisting the development of official language minorities and to fostering the use of both English and French in society as a whole.

These objectives cannot all be met at the same time without the involvement of central agencies (the Treasury Board, the Public Service Commission, Public Works and Government Services, Canadian Heritage and so on) which develop and co-ordinate implementation measures to give effect to the principles set out in the Constitution, the Canadian Charter of Rights and Freedoms and the Official Languages Act.

We shall begin by examining programs designed to facilitate the provision of services to the public in both English and French by federal institutions (internal programs), and then look at measures taken in society as a whole (external programs administered by the Department of Canadian Heritage).

INTERNAL PROGRAMS

Based on our Annual Report 1993, members of the Parliamentary Committee on Official Languages asked the President of the Treasury Board, when he appeared before the Committee in April, to forward to the committee and the Commissioner reports on internal audits of federal institutions. As a result of that request we received 24 reports prepared by nine institutions between May 1990 and March 1993. We found that only a small number of departments had conducted their

reviews, that there were no audits of Crown corporations and that most of the reports made little reference to official languages: more than half of them, ranging in length from 25 to 160 pages, contained only a few lines on official languages. These findings also reflect a lack of awareness of the Official Languages Program and of the way the Program is administered (key official languages concepts like *active offer* and *significant demand* are rarely in evidence).

The liaison work carried out by the Official Languages and Employment Equity Branch and the control mechanisms established by letters of understanding, agreements and annual management reports,¹ important as they are, cannot replace audits conducted by the Branch, based on its own needs and in keeping with its own mandate.

Informed of our analysis, officials at the Treasury Board provided us with an account of the measures they had planned, which are in line with our suggestions for improving the system: preparation of an audit manual, advice for departmental auditors and theme audits by the Treasury Board. We will monitor these measures very closely and will be sure to include an update in our next Annual Report.

As part of its communications activities the Treasury Board published a brochure entitled "The Official Languages in Federal Institutions" and held many information sessions. These provide an opportunity to make members of the public more aware of their rights and employees more aware of their duties. The language rights of employees will not be overlooked, since the Treasury Board will make language of work a priority in 1995. We are pleased with this emphasis, since this aspect of the program is greatly in need of an injection of imagination and energy.

There is still nothing, however, more valuable than good language skills. Senior managers, whose knowledge and example often carry more weight than a host of directives, must have the superior level of linguistic proficiency in reading and in oral skills by March 1998. Seven years after this program was launched, half of them have achieved the required level. Efforts must be redoubled to reach the objective and thereby to show that language of work is not being neglected.

The Treasury Board has encouraged institutions to be more effective in implementing the official languages regulations. Backing up its words with actions, it took a number of regional initiatives across Canada between April and December to support institutions in their efforts. These visits and observations will be reported on in 1995.

¹ We were pleased to learn that management reports arising from letters of understanding will in future be submitted to the Standing Joint Committee and released to the public.

THE REGULATIONS

Canada reached another milestone in its linguistic history on December 16 when the third and final part of the regulations on communications with and services to the public came into force. The regulations were adopted in 1991, three years after the revised Official Languages Act received royal assent. The automatic regulations and the rules governing cases where the nature of the office warrants the provision of service in both official languages in all circumstances came into effect in December 1992, followed in December 1993 by the rules governing offices where demand in the minority official language exceeds 5% and some service points in Yukon and the Northwest Territories. The third and final part of the regulations covers services provided to the travelling public by concessionaires (for example, car rental agencies, restaurants and carrier services in airports, train stations and ferry terminals) and — in some regions — ship-to-shore communications and search and rescue operations.

Now that the basic structure is in place the finishing touches must be added. Our study of service points and our regular surveys have shown that, while the legislation has been passed, the public and employees have not been given information with the same degree of effectiveness. When he appeared before the Standing Joint Committee on Official Languages in April the President of the Treasury Board announced that a directory of two-language service points

was about to be released. The directory was published in June in the minority language press in the form of regional and provincial lists to let members of minority official language communities know which federal offices are able to serve them in their own language. Additional efforts are needed, however, to ensure that clients of federal agencies know for certain which are their bilingual service points.

LANGUAGE REQUIREMENTS

The reader will recall that last year's figures on the number of employees in the Public Service were markedly different from previous years in that they included for the first time employees appointed for more than *three* months (and not for more than *six* months as had been the case in the past). Table III.10 shows that despite this broader definition the number of public servants fell to what it had been three years ago.

Bilingual positions, however, dropped below the 1991 level in both number and percentage — a decrease of about two percentage points. While the proportion of English-essential positions continues to grow the low proportion of French-essential positions has been more or less unchanged for several years. Further, there was a significant decrease in either/or positions in 1994, in contrast with the stability of previous years.

These differences are probably attributable in part to changes in accounting from 1993 and stabilization of the administrative impact of the regulations. It had been expected, however, that implementation of the regulations would increase the number of bilingual positions by 1,500 to 3,000. The changes that are gradually being made in the way services are delivered (consolidation of offices, single windows, computerization and so on) will probably lead to additional fluctuations in the near future.

Table III.10
Language requirements of positions, 1990-94

Positions	1990	1991	1992	1993	1994
Bilingual	61,080 29.2%	62,333 29.4%	63,829 29.5%	64,001 29.3%	60,959 28.8%
English essential	124,911 58.8%	124,579 58.8%	127,889 59.0%	129,606 59.4%	126,815 60.0%
French essential	13,816 6.5%	13,528 6.4%	13,527 6.2%	13,611 6.2%	13,764 6.5%
Either/or	11,339 5.4%	11,339 5.4%	11,443 5.3%	11,131 5.1%	9,992 4.7%
TOTAL	212,587	211,779	216,688	218,349	211,530


BILINGUAL POSITIONS

The regional distribution of bilingual positions, illustrated in Table III.11 is only slightly different from last year.

On the whole, regional distribution remains satisfactory. In terms of proportions the breakdown is basically in line with the minority official language population. The two exceptions, the National Capital Region and Prince Edward Island, are explained by presence of departmental headquarters, but there is still a problem in Quebec, as more than half of all positions in that province are identified as bilingual.

Source: Official Languages Information System, Treasury Board.

Table III.11
The official language populations (1991) and Public Service* populations and bilingual positions, 1994

	TOTAL population	Minority official language population	TOTAL public servants	Minority official language public servants	Bilingual positions
British Columbia	3,247,500	49,500 1.5%	20,800	310 1.5%	485 2.3%
Alberta	2,519,200	53,300 2.1%	13,300	310 2.3%	425 3.2%
Saskatchewan	976,050	19,800 2.0%	5,800	70 1.2%	190 3.3%
Manitoba	1,079,400	47,800 4.4%	9,900	380 3.8%	665 6.7%
WEST	7,822,150	170,400 2.2%	49,800	1,070 2.1%	1,765 3.5%
Ontario (excluding the National Capital Region)	9,290,300	376,800 4.1%	36,200	1,770 4.9%	2,950 8.1%
National Capital Region (Ontario)	686,800	132,800 19.3%	51,600	18,200 35.3%	27,550 53.4%
National Capital Region (Quebec)	225,300	35,200 15.6%	14,400	7,900 54.9%	9,450 65.4%
National Capital Region (Total)	912,100		66,000		37,000 56.0%
Quebec (excluding the National Capital Region)	6,585,000	869,100 13.2%	28,900	1,500 5.2%	15,100 52.2%
New Brunswick	716,500	242,600 33.9%	7,200	2,300 31.9%	2,750 38.2%
Prince Edward Island	128,100	5,300 4.1%	2,400	165 6.9%	420 17.5%
Nova Scotia	891,000	35,900 4.0%	12,600	465 3.7%	875 6.9%
Newfoundland	563,900	2,700 0.5%	5,800	35 0.6%	75 1.3%
EAST	2,299,500	286,500 12.5%	28,000	2,965 10.6%	4,120 14.7%
Yukon and Northwest Territories	85,100	2,200 2.6%	1,700	45 2.6%	40 2.4%

* Does not include Crown corporations, the Canadian Forces, etc.

Sources: First Official Language Spoken, 1991 census, Statistics Canada; Official Languages Information System, Treasury Board

In Quebec we have to go back to 1992 to find the same number of positions, but that year bilingual positions accounted for 53.3% of the total, compared with only 52.2% today. Is this an insignificant fluctuation or are we seeing signs of a turnabout?

For years we have pointed out the high proportion of bilingual positions in Quebec. We recognize that requirements are not restricted to places where there are concentrations of Anglophones (13.2% in all). To be sure, in certain areas (trade, diplomacy, environment, justice, defence and science) and in certain cases, federal employees in Quebec must be able to communicate properly with agencies located in unilingual regions of Canada or abroad, particularly in the United States. However, communications with federal offices in the National Capital Region do not require bilingual capacity in offices located in Quebec, since the former must be able to operate in both languages. Section 91 of the Official Languages Act is categorical: the official language requirements for each position must be objectively required to perform the functions of the position. A position cannot, therefore, be identified as bilingual simply because its incumbent knows both official languages.

LANGUAGE REQUIREMENTS OF BILINGUAL POSITIONS

As Table III.12 shows, the general level of the language requirements for bilingual positions has been increasing for

several years. In five years the elementary level dropped by a good third, while the superior level increased by approximately one-quarter. Despite a slight decline, the intermediate level is still the standard for three-quarters of all positions.

Comparing the requirements of bilingual positions and the proficiency of the incumbents is very revealing. Most incumbents have level C or exemption (57%), but only about one in six positions is designated as requiring level C (18%). In a way, this difference is encouraging because it shows that incumbents are generally overqualified in terms of language skills. On the other hand, one in 10 incumbents of bilingual positions still does not meet the positions language requirements. The overqualification of some employees does not, unfortunately, make up for the lack of proficiency of others.

LANGUAGE TRAINING

The reader will recall that Language Training Canada last year underwent a joint review by the Public Service Commission and the Treasury Board aimed at determining whether its operations could be made more efficient. The results of the analyses have not been implemented, however, because of the dramatic changes that have taken place in government in the interim. In another development, there was talk at the beginning of the year of National Defence language training being handed over to the Public Service Commission; at the time of writing, however, the proposal — interesting from a financial and other standpoints — was on hold.

In the meantime the number of LTC clients dropped 7% from last year, mainly because of the overall decline in staffing activities. The decrease allowed LTC to solve the problem of waiting lists; for a number of years students have had to wait too long for courses. Following a comprehensive study of its clients' needs LTC undertook a major overhaul of its training methods. In response to its clients' wishes it is making its courses more flexible and it has offered an accelerated program and intermittent sessions since the beginning of 1995. These new options should help students make better use of their time and contribute to more effective learning.

Now that it has been designated a centre of expertise LTC should be able to make more informed strategic choices and broaden its sphere of influence, not only in the language training sector but in the more general field of vocational training, of which language training is an integral part.

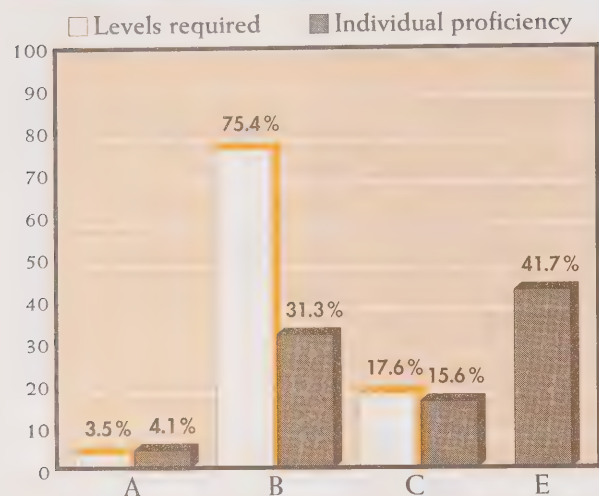
Table III.12
Bilingual positions: Levels required, 1990-94

	1990	1991	1992	1993	1994
Elementary (A)	3,397 5.5%	3,068 4.9%	2,704 4.2%	2,336 3.6%	2,105 3.5%
Intermediate (B)	47,755 76.9%	47,739 76.6%	48,699 76.3%	48,566 75.9%	45,947 75.4%
Superior (C)	8,570 13.8%	9,241 14.8%	10,174 15.9%	10,820 16.9%	10,702 17.6%
Other	2,357 3.8%	2,282 3.7%	2,252 3.6%	2,279 3.6%	2,205 3.6%
TOTAL	62,079	62,330	63,829	64,001	60,959

Source: Official Languages Information System, Treasury Board.

Figure III.7

**Bilingual positions:
Levels required and individual proficiency, 1994**



Source: Official Languages Information System, Treasury Board.

LANGUAGE EVALUATION

During the summer the Public Service Commission unveiled a proposal to introduce a new policy on evaluation of the language proficiency of candidates in competitions. The aim of the new policy would have been to give managers the option of having candidates for bilingual positions evaluated either by the Second-Language Evaluation system or by the selection board. The proposal had some merit, but it involved a number of major disadvantages as well. The main disadvantage was probably that it would have created unfairness or at least the appearance of unfairness because some candidates would have been evaluated by SLE and others by a board — all in the same competition. After consulting departmental official languages officers, staffing officers and unions, the Commission decided to withdraw its proposal.

The change introduced by the Commission in the spring of 1993 — extending the validity of SLE results to five years in all cases and indefinitely when public servants stay in the same position and the language requirement does not change — resulted in a 48% decrease in the number of SLEs. This large decrease is also attributable to the overall decline in staffing activities and especially to the decrease in the number of appointments to bilingual positions.

BILINGUALISM BONUS

In May the government announced that it would comply with the March 10 decision by the Federal Court of Appeal and pay the bonus to members of the RCMP who are not public servants but who meet the language requirements of their bilingual position. The decision affects some 3,500 members and will cost the public treasury an additional \$3.2 million annually.

In November the government tabled Bill C-58 amending the Public Service Staff Relations Act and the Royal Canadian Mounted Police Act. The amendments clearly exempt RCMP members from Treasury Board authority and grant the RCMP the right not to pay members the bonus. Confronted with the apparent ambiguity of the bill the government stated shortly afterward that it did not intend to use the bill to deny RCMP members the bonus.

We still believe the government should begin negotiations with representatives of public servants (after all, they are parties to the agreement) aimed at setting up a plan to phase out the bilingualism bonus in the most humane way possible. The issue of the bilingualism bonus at the RCMP illustrates one of the arguments we have often put forward, namely, that it is hard to defend different treatment for two groups of employees in the same institution who have the same language requirements.

TRANSLATION

The Translation Bureau is scheduled to become an SOA (special operating agency) in April 1995. It continued to prepare for the change by setting up a transition organization and becoming accustomed to the way of thinking that will guide its future. However, at the time of writing there was still some question as to the future status of the Translation Bureau in view of the impending conclusions of the program review and perhaps also because of the criticisms made by the Auditor General in his 1994 annual report: "I find the results of special operating agencies disappointing to date."

The uncertainty has not stood in the way of the Translation Bureau getting the job done, however. In 1993-94 the \$110 million budget was used to provide 13,400 days of interpretation and translate 280 million words. The Translation Bureau contracts out 21% of its interpretation and 42% of its translation. There are 1,200 employees on staff, but not all are directly involved in translation or interpretation; the Terminology Directorate plays a major supporting role that extends far beyond Canada's borders. The Termium database has more than 1,000 clients and is a highly regarded product that ensures Canada an active part in many international activities.

COSTS

The cost of official languages, as calculated annually by the Treasury Board, decreased by 8% between 1992-93 and 1993-94. It would have decreased even more this year if the RCMP had not had to pay out some \$20 million as a retroactive payment of the bonus. The RCMP will also have to spend approximately an additional \$3.2 million each year for this purpose.

Total government spending on official languages — even including transfer payments to the provinces for education — accounts for *less than half of one per cent* of the federal budget. In addition, over the past 10 years official languages spending has not shown the same increase as total government spending. Total government spending in 1984-85 was \$100.3 billion and in 1994-5 it is estimated at \$163.6 billion, an increase of 63%. Over the same period official languages costs rose 25.2%, from \$491.2 million to \$615.2 million, far less than 63%.

Another way of getting a fair picture of the situation is to consider official languages costs in constant dollars, which eliminates the distortion resulting from inflation. The cost in constant dollars of federal services in English and French actually *decreased by 6%* between 1981-82 and 1991-92.²

As in the past, we give two detailed snapshots of official languages spending, one that shows the proportion of each support measure in the Public Service (Table III.13) and one that includes all programs, external as well as internal (Table III.14).

Table III.13

**Cost of federal services in both official languages:
Expenditures by function, 1993-94 and 1994-95**

Type of expenditure	1993-94 (\$000s)		1994-95 (\$000s)	
Translation-interpretation	Actual expenditures		Anticipated expenditures	
Translation Bureau	88.0		90.6	
Public Service ¹	10.2		11.7	
Other ²	13.1		15.2	
TOTAL	111.3	39.5%	117.5	38.2%
Language training				
Public Service Commission	27.3		26.7	
Public Service ¹	14.5		14.3	
Other ²	26.8		27.0	
TOTAL	68.6	24.3%	68.0	22.1%
Bilingualism bonus	52.9	18.8%	75.7³	24.6%
Administration costs				
Treasury Board	4.2		3.8	
Public Service Commission	2.1		1.9	
Public Service ¹	19.3		17.0	
Other ²	23.6		23.8	
TOTAL	49.2	17.4%	46.5	15.1%
TOTAL	282.0		307.7	

¹ Departments and agencies.







² Parliamentary institutions, Canadian Forces, RCMP, Crown corporations

³ The increase is due to retroactive RCMP payments.

² Treasury Board annual reports, 1988-89 and 1992-93, constant 1981-82 dollars.

Table III.14
Cost of official languages programs

Federal services in both languages and external programs: Budget and personnel for 1993-94 and 1994-95

EXTERNAL PROGRAMS: Provinces, territories and institutions	1993-94 Actual expenditures \$000s	 Personnel	1994-95 Anticipated expenditures \$000s	 Personnel
Canadian Heritage				
• Transfer payments to provinces and territories for language programs	241,963		251,499	
• Transfer payments to official language minority groups	} 43,261		} 38,640	
• Transfer payments for bilingualism development programs	5,137	81	5,437	83
• Operation expenditures				
Fitness and Amateur Sport				
• Contributions to amateur sport associations	40	0	40	0
Commissioner of Official Languages	12,452	170	11,840	167
SUB-TOTAL	302,853	251	307,456	250
FEDERAL SERVICES: Public Service, parliamentary institutions, Canadian Forces and Crown corporations	 \$000s		 \$000s	
Treasury Board				
• Official Languages	4,178	44	3,800	41
Public Service Commission				
• Language Training	27,328	418	26,734	418
• Administration and other programs	2,095	38	1,863	32
Public Works and Government Services				
• Translation Bureau	87,963	1,147	90,617	1,132
Other departments and agencies	100,586	448	122,357	393
Parliamentary institutions	1,068	11	995	8
Canadian Forces	40,088	563	39,891	560
Crown corporations	18,655	n.a.	21,445	n.a.
SUB-TOTAL	281,961	2,669	307,702	2,584
TOTAL	584,814	2,920	615,158	2,834

n.a. Figures not available.

Source: Treasury Board, Secretariat. To obtain figures for actual expenditures in previous years contact the Treasury Board Secretariat.

b) DEPARTMENT OF CANADIAN HERITAGE

The Department of Canadian Heritage plays an essential role in the federal government's programs involving the status and use of English and French and the vitality and development of the English and French minorities. Two major issues dominated its activities in 1994: that of the "repositioning" of its support programs for the minority official language communities and the announcement of major progress with respect to interdepartmental co-ordination and the start of effective implementation of Sections 41 and 42 of the Official Languages Act.

The repositioning in question was the result of reductions in government funding and their impact on the contributions made annually by the Department to associations representing the minority communities. Instead of making across-the-board reductions in its funding the Department asked the associations to consult and decide with it on the importance and priority to be assigned to the activities it funds.

At first the Department had to face the understandable discontent of association directors who, presented with an overall reduction in the amount of financial aid flowing from the federal government to the communities, did not easily accept having to decide, together with the Department or in its stead, where and how the cuts should occur. Consultations with a large number of associations took place in May and June 1994 in each province and territory. The communities chose the methods of co-operation best suited to them in their relations with the Department: Canada-community agreement, delegation of some administrative measures and so on.

If the community leaders accepted the repositioning exercise with a certain amount of unhappiness and resignation, their reaction was quite different when the Minister of Canadian Heritage, Michel Dupuy, announced the establishment of an accountability framework for the implementation of Sections 41 and 42 of the Act. The minister took advantage of an official event – the World Acadian Congress – to make this announcement. The Department has rarely won such praise from the minority communities. The Commissioner of Official Languages, whose insistence in asking for the establishment of such a framework may have played a role in the government's decision, lost no time in congratulating the minister and the communities.

What is it all about? The sections in question assign the Minister of Canadian Heritage the mission of co-ordinating all federal activities designed to enhance the vitality of the minority communities and advance the status of the official languages in Canada. The government's decision finally pro-

vides for a specific mechanism to ensure compliance with this commitment. While all federal institutions are involved, 26 key agencies and departments are particularly affected by the new measures. They will have to consult the minority communities and then prepare an action plan reflecting their needs. These plans, as well as an annual progress report, must be forwarded to the Minister of Canadian Heritage, who will make a report to Parliament concerning them. The communities have already determined the three major focuses: economic development, cultural development and human resources development.

We can only express our pleasure with this decisive development in interdepartmental co-ordination. We wish, however, at the dawn of this new era, to emphasize that the execution of specific projects for the minority communities represents only one aspect of the implementation of Section 41. The entire conception and planning of each government program must take into account, organically, how programs or activities serve the communities. While this is a responsibility of every minister and deputy minister, a change of attitude will occur only if the Department of Canadian Heritage tirelessly continues its education of federal government decision-makers.

COMMUNITY SUPPORT

While awaiting the fruits that this Cabinet initiative will bear in all federal institutions, Canadian Heritage pursued its traditional activities.

The Department, as we know, concludes framework agreements for the promotion of official languages with the provincial/territorial governments to assist the development of the minorities. Two framework agreements which expired in March 1994 were renewed for five years, one with Quebec and the other with Nova Scotia. Discussions are under way to renew agreements with the Northwest Territories and Manitoba and to reach a more specific agreement with Newfoundland.

The community radio network continues to expand. Sixteen stations are now on the air and plans for nine others are in various stages of implementation. In 1994 three radio stations went on the air: Radio Iqaluit (Northwest Territories), Radio Beauséjour and Radio Restigouche (New Brunswick).

Promising events

Two events seemed highly promising to us. The first was the conclusion of two Canada-community agreements, one with the Franco-Manitoban community which provides for a grant of \$10.7 million over five years and the other with the Franco-Albertan community in the amount of \$12 million, also over five years. These agreements, which follow a similar agreement signed in 1993 with the Fransaskois community, represent an original development tool because they assign primary responsibility for development to the community.

The second event was the establishment of a permanent forum of ministers responsible for official languages. This initiative was undertaken following an initial meeting of federal, provincial and territorial ministers held in Moncton in August. This germ of institutionalized co-operation seems to us to be a good omen.

Education

The support provided by Canadian Heritage to the minority communities for mother tongue education and for second-language instruction is a major component of its activities.

In 1993 we had criticized the overall reduction in the five-year budget assigned to this provincial/territorial assistance program. This year we are pleased that the special funding of \$112 million allocated by the government last year for the implementation of school management and college development was not affected by budget cuts.

These funds served in 1994 to get school management started in the three Prairie provinces, which had the previous year adopted legislation allowing Francophone parents to manage their own schools. The adoption of such legislation is surely one of the most encouraging achievements for the Francophone communities in a long time. It can only cast into still greater relief the shortcomings and delays in school management in other provinces.

The funds that Canadian Heritage grants the provinces and territories for education are negotiated under bilateral accords governed by a Protocol for Agreements signed every five years. This protocol expired in 1993 and has not yet been renewed. We regret this delay, which makes it impossible to define the precise framework within which the sums transferred to the provinces and territories will be spent.

In 1994 important progress was made in the area of post-secondary education for the Francophone communi-

ties. Examples include completion of the construction of the Collège de l'Acadie in Clare, Nova Scotia, the establishment of an inter-university computer network by the Collège universitaire Saint-Boniface in Manitoba and the construction of a new school of law and the establishment of an electrical engineering program at the University of Moncton in New Brunswick.

College development in Ontario has also been moving forward (see Part IV, pp. 88-89).

There was an interesting new development: the Department concluded an agreement with Quebec for the first project ever undertaken to teach French grammar by means of cartoons. Some 300 short series, "L'Aventure de l'écriture", have been produced and will be used for instruction in minority community schools and immersion schools.

These achievements and many others are possible thanks only to the constant support of Canadian Heritage. It is imperative that the Department continue, despite the budget cuts and difficult times ahead, to show imagination and generosity in the essential field of education.

**What purposes
do Canadian Heritage
communications
projects serve?**

COMMUNICATIONS

Year after year we approach with a certain uneasiness the subject of communications and the promotion of official languages by the government, although there was no lack of good projects in 1994. We note in particular the publication and wide distribution by the Department of Canadian Heritage of a very well done brochure, "Official Languages: Myths and Realities". As its title indicates, it attempts to dispel certain persistent myths about the nature and intent of federal official languages policy.

A variety of studies on the official languages and the development of the communities were undertaken and distributed to well-defined publics and competitions were organized for young people. In short, the officials of the Department spared no effort to undertake good communications projects.

We cannot help asking a question, however: into what coherent whole, into what strategy, into what purposes do these projects fit? For a long time successive federal governments have refrained from making coherent efforts to ensure that the Canadian public understands once and for all the truth about the official languages. We encourage the present government to act.

RESEARCH

In 1994 Canadian Heritage pursued studies begun in previous years and distributed others. Two new studies were undertaken.

"Socio-economic Dynamism of Official Language Minority Communities" is a pilot study done in the field and designed to measure, describe and illustrate the economic capabilities and achievements of the minority communities.

"Linkages among the French-speaking communities in Canada" describes the active and tangible links between Francophones in Quebec and French-speaking Canadians in the other provinces and territories in various areas of activity, particularly the economy, education and tourism.

THE OFFICIAL LANGUAGE COMMUNITIES

1. PROGRESS AND PROBLEMS

The minority official language communities made some progress on certain fronts in 1994. Nevertheless, problems persist, some of them irritating and others incomprehensible because they result from pockets of resistance rather than from systemic obstacles.

EDUCATION: THE PATH IS CLEARLY MARKED

Nowhere more than in education, perhaps, is the dichotomy between the progress made, on the one hand, and the delays, roadblocks and resistance, on the other, more evident.

First, the progress. In the three Prairie provinces, where Francophones had been granted management of their schools in 1993 after frustrating delays and legal action, implementation began enthusiastically in 1994. This was particularly so in Manitoba, where the Division scolaire franco-manitobaine began to manage its schools in September, but also in Saskatchewan, where the first Francophone school boards were appointed, and in Alberta, where eight Francophone school boards were created. Now that school management seems to be a *fait accompli* parents in these three provinces share the growing concern of all Francophone minority communities: how to attract eligible children to the new French schools? How to "refrancize" those who have been assimilated or are in the process of being assimilated? In this regard pre-school instruction in French is increasingly becoming a focus for quality education.

Unfortunately, there are still numerous persistent problems. The most serious remains the inability of some provinces to agree to grant school management to Francophone parents. This is the case in British Columbia and Newfoundland.

In British Columbia, after some encouraging signs, the situation has deteriorated. Parents have therefore decided to take up again the case they had brought before the courts at the end of the 1980s and which had been left in abeyance a few weeks after the historic decision in *Mabé et al. v. R.*, handed down by the Supreme Court of Canada on March 15, 1990. The Commissioner, who had had unprofitable discussions with the provincial government,

decided to intervene in this case and to provide strong support to parents defending their constitutional rights.

In Newfoundland the global school reform proposed by the government was vigorously opposed. As a result, French-language education, one of the elements of this reform, is blocked.

In 1995 the government of Nova Scotia will consider a wholesale reorganization of the school system, including the creation of a provincial Acadian Francophone school board. The Commissioner met twice with the ministers concerned and was in continual contact with the Fédération des parents acadiens de la Nouvelle-Écosse and the Fédération de la Nouvelle-Écosse.

In Quebec legislation creating linguistic school boards was passed by the National Assembly, but because of the election it did not come into force. The situation was still not clear at the end of the year. The English-speaking community continues to call for greater access to English schools and the introduction of measures designed to ensure competence in French, particularly for young people, to enable them to meet the competition for jobs on an equal footing.

In Ontario the focal point was the long-awaited report of the Royal Commission on Learning, before which the Commissioner had presented and defended a brief. In it he called for real school management (it is now only fragmentary) for the Franco-Ontarian community, as well as equitable sharing of school tax revenues. He also noted the problems faced by the community in the areas of pre-school instruction, occupational training and literacy.

In post-secondary education the creation of two community colleges in Ontario (one in the north and the other in the southwest) is cause for celebration. They are in addition to an already long list of post-secondary institutions in Canada that provide instruction in French. The Commissioner, who takes a very keen interest in the issue of education for the minority communities, has developed close relations with the Regroupement des universités de la francophonie hors Québec.

It should be noted that in the Prairie provinces school management was introduced without difficulty.



THE LIFE AND VITALITY OF THE COMMUNITIES

Three events of major importance dominated the life of the communities in 1994. The first was the holding in Acadia, in the summer, of the World Acadian Congress, which highlighted in an extraordinary way the vitality of Acadians everywhere in North America, but particularly in the cradle of their culture, the Atlantic provinces. More details on this Congress will be found in the section devoted to New Brunswick. The second event that absorbed much energy was the continuation of budget cuts, which reduced the funds earmarked for community associations. The third was the initiative approved by the federal Cabinet in the summer to give life and vitality to Part VII of the Official Languages Act.

The funds allocated to community associations continue to shrink. Since the cuts severely reduced the communities' room to manoeuvre, they found the "repositioning" exercise undertaken by the Department of Canadian Heritage difficult.

The communities and their associations were pleased, however, with the decision of the federal Cabinet, announced in August by the Minister of Canadian Heritage, Michel Dupuy, to approve "a comprehensive policy for participation by federal institutions in community development." By doing so, the Cabinet took some important steps to give effect to the provisions of Sections 41 and 42 of the Official Languages Act, the main purpose of which is "enhancing the vitality of the English and French linguistic minority communities in Canada and supporting and assisting their development".

Since this announcement a number of federal departments and institutions have begun to develop action plans, after consultation with the communities.

The survey that the Commissioner conducted in 1994 on the application by the federal government of Part VII of the Act seems to have stimulated the Department of Canadian Heritage to a better appreciation of what is at stake for the communities. This Cabinet decision and the draft of its implementation plan seem to us to be a good omen, although it is still necessary to judge a book by its contents, not its cover.

Developmental factors

Other factors, perhaps less spectacular, continue to shape, assist or undermine the life and vitality of the communities. One of these is broadcasting in the language of the provincial/territorial minority. The Francophone minority communities and the Francophones of Canada in general were pleased with the decision by the Canadian Radio-Television and Telecommunications Commission to grant the CBC a

licence to operate the French-language Réseau de l'information (RDI), which is similar to the English-language "News-world" service. The celebrations were muted, however, when it was realized that the CRTC, following the CBC's advice, had not imposed an obligation on cable operators to broadcast the new network everywhere in Canada where there is a Francophone clientele.

The Commissioner intervened on the side of the community associations to insist on the need to ensure the widest possible broadcasting, a goal the CBC thinks can be achieved through persuasion. When the network goes on the air at the start of 1995 we will have to see whether this optimism is founded. If not, the CRTC will have to impose what it has not been possible to achieve through negotiations.

The communities, as well as the Commissioner (who has demonstrated that the work of the program, although essential, is not over), are also pleased with the reactivation of the Court Challenges Program. This program, it will be recalled, which can offer financial help to Canadians bringing certain linguistic and human rights cases before the courts, had been cancelled by the previous government and reinstated by the present government. The program will be administered by an independent agency.

Services in the minority language are not always accessible where they should be. Our survey on the availability of federal services in the minority language brought these shortcomings to light, and they were also noted by representatives of the communities in their appearances before the Standing Joint Committee on Official Languages. The situation varies from one province/territory or municipality to another. By way of example, while satisfaction can be expressed with the efforts of Winnipeg to serve its large French-speaking community better and with the addition of London to the list of districts subject to Ontario's French Language Services Act, we can only deplore the situation in Kingston, Ontario, where the Francophone community – whose ranks will be swelled because of the broadening of the mandate of the military college located there – can still not look forward to the enjoyment of reasonable services in its own language.

If there is a sword of Damocles that threatens the very foundations of community life, it is demolingistic erosion. Anglophones and Francophones living in minority situations share the same fears, although sometimes for very different reasons.

Anglophones in Quebec have seen their numbers diminish in recent decades, mainly because of exodus. Recent indications are that the situation is stabilizing somewhat and that departures are less numerous than in the past. The community, mainly through Alliance Quebec, is making major efforts to retain its human resources.

Exogamy

For the Francophone communities, assimilation remains the principal factor in erosion. The chief strategy for countering it over the past 20 years has been the creation of a sound French-language education system managed by the communities themselves, according to Section 23 of the Charter. School management, still not a reality everywhere, is indispensable — a cornerstone of community life. This alone, however, cannot resolve all the problems. The communities are now aware that they must also attack other aspects of the issue. One of these is exogamy, the impact of which on assimilation, while sensed and known, has never really been analysed.

That being the case, the Commissioner joined with the Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (FCFAC) to organize a colloquium on exogamy held in Rockland, outside Ottawa, in February and bringing together over a hundred experts and interveners in this area. Those attending the colloquium examined some basic questions. Is exogamy inevitably a step towards assimilation? Should community organizations intervene in a domain that is essentially private? What types of actions can be taken to develop the dualistic dimension of exogamous marriages? How can the learning of French and the transmission of the French culture be ensured in a mixed family? The Commissioner's personal participation in the discussions was evidence to everyone of his concern about this issue of capital importance for French-speaking Canadians.

Exogamy also raises the issue of Francophone youth and the need to equip them to live in French. The Commissioner, who has been keenly concerned about this problem, formed a partnership with the Fédération de la jeunesse canadienne-française to develop a multimedia show. This show, which was presented in several regions in 1994-95, tells young Francophones how and where to obtain services in French and inculcates pride in their language and culture.

The ageing of members of the minority communities adds a greater urgency to the provision of social and health services in their first language. Some progress has been made in Ontario, where a larger number of institutions capable of providing their services in French have been identified, and in Quebec, where the creation of large health complexes that would consolidate in the heart of Montreal some of the institutions now serving the English-speaking community is being considered and where legislation requires the regional authorities to plan, in consultation with those affected, for health and social services in English.

THE MINORITY COMMUNITY ASSOCIATIONS

Alliance Quebec elected (and subsequently re-elected) a new president, Michael Hamelin. The organization took a special interest in the creation of linguistic school boards in Quebec. Alliance Quebec vigorously supported rapid implementation of this reform and regrets its delay. Other organizations, such as the Townshippers' Association, continued to work tirelessly for the good of their communities.

The FCFAC waged war against budget cuts on two fronts. First, it forcefully demonstrated to the government that these cuts could be detrimental to the quality of life of the communities. Second, it sought to co-ordinate the efforts of the many community associations which are attempting to rationalize their operations, unite their resources and diversify their funding.

The Association canadienne-française de l'Ontario confirmed its decision to move its headquarters from Ottawa to Toronto in order to be closer to the Ontario government and has now done so. The various associations in the Atlantic region to a large extent devoted their energies to ensuring the success of the planning and conduct of the World Acadian Congress.

The Association canadienne d'éducation de langue française elected a new president, Louis-Joseph Bordeleau, at its annual assembly and expressed deep gratitude to the outgoing president, Normand Boisvert, for the dynamism with which he had directed the organization for six years.

These brief summaries of the activities of certain associations representing the minority communities by no means exhaust the subject. Hundreds of associations and thousands of volunteers work tirelessly for the welfare of their communities. In the sections devoted to the provinces and territories which follow the reader will find additional information about the activities and indispensable role of these community leaders.

**Funds allocated
to community
associations
have been reduced.**

2. THE PROVINCES AND TERRITORIES

The West

"School management is like a passport to a new era," (*our translation*) said the president of the Association des parents francosaskois at the start of the new school year. Indeed, for several minority communities in the West 1994 was full of promise and also full of challenges which they have begun to accept enthusiastically.

Since school management in Manitoba, Saskatchewan and Alberta had been only recently granted, the opening of the school year took place under new conditions.

The Commissioner closely followed the creation of the new bodies responsible for school management.

YUKON

In Yukon there was progress with respect to École Émilie-Tremblay. During a meeting with Jeanne Beaudoin, president of the Bureau des parents franco-yukonnais, the new Minister of Education, Willard Phelps, said that he would respect his predecessor's commitment to build a new French school in September 1996 to replace the present building, which is unhealthy, and that he would meanwhile have a portable classroom added for the start of the 1995 school year. The new school would also serve as a community services centre. The Commissioner had met with the Association franco-yukonnaise in this regard, had one of the senior members of his Office visit the school and made representations to the past and present governments.

In the fall the issue of the land required for construction of the school was resolved, the parents having decided at a general meeting of the school board on September 29 that the Granger neighbourhood would be the site of the new school. École Émilie-Tremblay, which had 99 pupils, offered a grade 11 program for the first time when school re-opened and expects to offer the grade 12 program in 1995.

In Yukon, as in the other minority environments, the need to provide young children with a setting that promotes the learning of French is a major concern. The Petit cheval blanc daycare centre, which is located in École Émilie-Tremblay, was obliged to refuse some children.

The Yukon government has earmarked funds for the establishment of a Francophone school board if the present school board requests one. The board has not yet made a decision.

On the centenary of the Gold Rush the Francophone community in Yukon adopted a new development plan con-

taining an economic component based on tourism. It published, in French and English, *Un jardin sur le toit/A garden on the roof*, which informs us that Francophones had settled in Yukon as early as the mid-19th century, that they celebrated Saint-Jean Baptiste Day and participated in the Gold Rush and that the Dawson *Daily News* regularly contained a page in French for them.

The Yukon Francophone community was pleased with the continuing support of the CBC for the weekly radio program "Rencontres"; it also received its first community television program in French.

The community can now obtain health insurance cards, as well as marriage and birth certificates, in French.

Various legal services, such as payment of fines, registration of documents and documentation on small claims and legal procedures, are now available in French. As of January 1 all Acts and regulations of Yukon, as well as the *Yukon Gazette*, are available in bilingual format.

Marcel Laflamme of Whitehorse will appeal the decision of the Yukon Supreme Court not to use French as the first language in a trial when counsel for the defence is bilingual. The Department of Justice said that every measure had been taken to satisfy citizens who request trials in French. It was conceded that there might still be some problems, especially with the unilingualism of certain written documents and forms that must soon be translated into French.

The Association franco-yukonnaise, in co-operation with the Lorne Mountain Community Association, the Yukon Human Rights Commission and the Yukon Council on Inter-Race Relations, held a day on the theme of "Together in Harmony", which the Canadian Commission for UNESCO recognized as an eligible project under the World Decade for Cultural Development. Despite budget cuts the Association expanded and renovated its premises.

There is a new Francophone organization in Yukon, the Comité jeunesse, whose purpose is to bring together young French-speaking Yukoners.

Most federal departments fall short of offering the full range of services in French as required by the regulations and many designated points of service are still using administrative measures to offer two-language services. The Yukon District Office of Canadian Heritage, for example, which is a designated two-language service point, did not have any bilingual employees in 1994.

THE NORTHWEST TERRITORIES

On February 8, even before the School Act was amended, Francophone parents in Yellowknife secured temporary management of their school under an agreement with Yellowknife School Board No. 1. The board retains a general right to supervise the management of the school and a veto right, particularly with regard to the budget. The election of members of the Yellowknife Francophone school board took place in February. In November the Legislative Assembly of the Northwest Territories tabled a bill to amend the 1977 School Act so as to give the various school officials the right to determine the language of instruction, based on local needs, from among the eight official languages of the Northwest Territories. Daniel Lamoureux, director general of the Fédération Franco-TéNOise, hopes that a bill will be adopted in the spring of 1995 to provide school administrators with extensive powers.

École Allain-Saint-Cyr in Yellowknife celebrated its fifth anniversary in 1994 and welcomed some 50 children from kindergarten to grade 9; it had only six pupils in 1989. The school, which has five portable classrooms, has a new library and houses the offices of the Francophone school board. An increase in its staff has enabled it to offer, for the first time, a reception program intended mainly for children in kindergarten and grade 1. At École Nakasuk in Iqaluit the addition of a kindergarten and a grade 7 class brought the number of pupils to 23. Parents have been exerting pressure since 1991 to have the number of hours of instruction in French increased. Thanks to a grant of \$16,000, the Plein Soleil daycare centre will be able to adapt Aboriginal legends from the region into French and add to its pre-kindergarten a class for children enrolled in the immersion program.

Following budget cuts announced by the federal government three new agencies were founded in Yellowknife: Boréal Consultants, Azimut Communications and the Fondation Franco-TéNOise. The latter will fund some of the programs and activities in which its members participate and which contribute to the development of the Francophone community in the Northwest Territories. The other two agencies are to provide various community services in French. These initiatives were taken in order to use all the funds available and avoid a repetition of the situation which occurred last year when, for lack of specific projects, several thousand dollars provided for in the Canada-Northwest Territories Co-operation Agreement for funding French and Aboriginal language courses had to be returned to the federal government. In their evaluation report on the Agreement,

which is being renegotiated, the authors recommend that the FFT assume additional responsibilities in managing issues and programs of interest to Francophones. The FFT has already implemented certain recommendations by assisting federal institutions in Yellowknife and Iqaluit to provide their services in French.

The FFT celebrated its 16th anniversary in 1994.

After five years of hard work Francophones in Iqaluit launched their community radio station; the official inauguration was in March. The Association franco-culturelle de Yellowknife renewed its contract with radio station CKLB for the production of the French radio program, "À propos d'autre chose", which debuted in March 1993.

L'Aiglon celebrated its first anniversary as a weekly. The newspaper, which has only two employees, won two first prizes from the Association de la presse francophone, one for a story on the strike at the Giant Mine and the other for a photograph entitled "Aurora borealis". The weekly also received three jury mentions: for an article on La Francophonie, for the quality of its French and for editorial style. A guide to the cultural resources of the Northwest Territories and of Canada was published.

After the submission in November 1993 to the government of the first annual report on official languages, the Legislative Assembly recognized the need to clarify the role of the Commissioner of Official Languages. In the first year of her mandate the Commissioner, Betty Harnum, met with Dene and Inuit cultural institutes and with the Fédération Franco-TéNOise to become better acquainted with their needs and priorities and to resolve the complaints she had received. On the 10th anniversary of the Northwest Territories Official Languages Act, on June 28, the Commissioner reminded the government that other territorial Acts, including the one on minority schools, should be brought into line with its language policy. She also found it unacceptable that the government of the Northwest Territories states that English is in fact the only working language of the territorial Public Service. The Commissioner tabled her second annual report in November 1994. Ms. Harnum consulted with the Commissioner of Official Languages and his team several times.

The French-language community of the Northwest Territories has not complained about the absence or poor quality of service in French from federal offices except for the lack of use of the minority press. Our own investigations suggest that the full level of service required by the regulations is still not always available at most offices.

**The full level
of service required
by the regulations
is not always
available
at most offices.**

BRITISH COLUMBIA

On January 7, 1994, the Association des parents francophones de la Colombie-Britannique rejected the proposal made by the provincial government in December 1993 with respect to school management, judging it not to be in conformity with Section 23 of the Canadian Charter of Rights and Freedoms and the decisions of the Supreme Court of Canada. (The proposal provided for changes to regulations and not to the School Act itself.) In view of this stalemate and after consulting the community, the APFCB decided to reactivate the legal action that had been adjourned in 1990. "After four years of negotiations with ministers of education and their representatives, our hopes of seeing the establishment of our own school system are still not fulfilled," (*our translation*) said the president of the APFCB, Martine Galibois-Barss. Michel Dupuy, the Minister of Canadian Heritage, made known his intention to support the parents under the Court Challenges Program, which has been reinstated this year: "I have been very clear....The Court Challenges Program has been reinstated and the parents can take advantage of it." (*Our translation*) The Commissioner, who intervened in this issue by meeting with the Minister of Education, the APFCB and the Fédération des francophones de la Colombie-Britannique, asked for and obtained intervenor status before the court.

The parents cite the corrective nature of Section 23 of the Charter and claim \$4 million in damages in compensation for prejudice suffered through the government's failure to honour its constitutional obligations. They hope in this way to establish a trust fund for the development and implementation of programs designed to remedy the cultural and linguistic erosion suffered by the Francophone community through lack of a suitable infrastructure for the exercise of its educational rights. Meanwhile, to meet the needs of its clients more effectively, the APFCB conducted a survey of the parents of some 2,500 children enrolled in the core French program for students entitled to receive instruction in French in British Columbia.

The core French program continued to forge ahead in Mission, with two classes and 20-plus students, and in Saanich, with some 10 students. The number of school districts offering the core French program province-wide is now 25.

The fall saw the development of a French-language pre-school system in the province. In addition to the French-language pre-kindergarten in White Rock, which opened in January, four pre-kindergartens were established in Vancouver, Surrey, Coquitlam and Courtenay/Comox, bringing the number of French-language pre-schools in British Columbia to 14. Officials in charge of the francization of pre-schools in Manitoba shared their experience with the members of

the APFCB at its congress and annual general meeting. The APFCB was disappointed with the results of its representations to the Ministry of Education in this regard. After accepting a proposal on the teaching of French in pre-schools, the Ministry did an about-face and said it could not support the proposal because it was beyond its mandate. The APFCB, however, expressed confidence in its ability to obtain funding from other sources. It also began the development of a pre-school resource centre.

The APFCB took note of the results of a study commissioned by the provincial government on Francophone culture in British Columbia. The authors of the study, "L'école française – Un habitat de culture", particularly emphasize the importance of the French school (and especially the school and community centres) in the transmission of the French heritage in British Columbia. Their report contains 48 recommendations on the themes of the mission of the French school, cultural development, school programs, pedagogical resources, the school and community centre, intervention strategies with partners and the operational context. The APFCB also published an article in the weekly *Le Soleil de Colombie*, with supporting data, on the impact of exogamy on the province's Francophone community.

The Fédération des francophones de la Colombie-Britannique invited Franco-Columbians to add their names to the list of Francophones in the province.

The FFCB now has 5,000 members. A survey of federal services provided to the province's Francophones conducted by the FFCB in the spring showed that Franco-Columbians are dissatisfied with the services provided in French by federal departments.

The FFCB also held a public forum on linguistic duality. The event brought together Hedy Fry, Liberal MP for Vancouver Centre, Ted White, Reform MP for Vancouver North, Phil Resnick, a political scientist from the University of British Columbia, and Nicole Hennessey, president of the FFCB. Ms. Hennessey said she wanted to hold other similar events to pursue the discussion that had begun.

The FFCB is preparing for the celebration of its 50th anniversary in 1995.

The FFCB, the Maison de la francophonie and Réseau Femmes criticized the federal government's decision to end the employment program designed to assist Francophones seeking work.

The FFCB regretted the CRTC's decision not to make broadcasting of the 24-hour Réseau de l'information (RDI) by cable operators mandatory.

Finally, budget cuts prompted the FFCB to take various measures, including a staff reduction, office-sharing and the closing of the office for the summer.

Faced with financial problems, the Conseil jeunesse francophone de la Colombie-Britannique had to close its doors for the summer. The managing editor of the weekly *Le Soleil de Colombie* sought to ensure the future of the paper by appealing to the business community. Thanks to a grant from the Ministry of Small Business, Tourism and Culture under its BC 21 Community Projects program the Maison de la francophonie undertook renovations and purchased equipment needed for its "Optimization and Consolidation" project, which is designed to serve the province's Francophone community more effectively.

Multiculturalism BC promised a French translation of the information booklet for new arrivals in the province. A new services and resources centre for small and medium-sized businesses was opened at the start of the year. The centre, established jointly by the federal and provincial governments, provides service in both official languages. For its part, the Chambre de commerce franco-colombienne decided to publish an economic supplement in *Le Soleil de Colombie* regularly and to prepare a tourist guide in French.

Considerable work needs to be done by all institutions to inform federal employees of their obligation to provide two-language services. Human Resources Development did not designate its two-language office for the Metro Vancouver area until February 1994. Until that time each Canada Employment Centre tried to deliver some form of two-language service, which meant that the full range of services in French was usually not available in any one office. The now-designated point of service, CEC Sinclair Centre in the heart of downtown Vancouver, offers excellent service in French; however, the minority community has expressed its unhappiness at losing partial service in French in local CECs and at having to make a long trip downtown to be served in the minority official language. On a more positive note, a third bilingual umpire for the Unemployment Insurance Commission has been appointed.

Canadian Heritage faced many challenges as it reorganized in 1994. In British Columbia service delivery is inconsistent in the parks. Kootenay National Park, on Banff National Park's western flank, is generally not meeting its obligations for French-language service. Yoho National Park, just to the north, showed a notable improvement in its provision of two-language service in the summer of 1994.

The Environmental Services Branch of Environment Canada is unable to meet its obligation to provide recorded forecasts in both languages. The Department will have to invest in new technology to permit recorded two-language forecasts in offices which do not have bilingual staff.

The Canadian Broadcasting Corporation's number in the Vancouver telephone book for "Technical Fault Reporting" is answered by a private company in Kelowna which has been contracted to provide this service but is not able to do so in French. Alerted to this problem by several complaints, the CBC is still unable to guarantee this service in the minority official language; however, in the 1995 telephone book it will provide a number for service in French.

**All institutions
need to inform
federal employees
of their obligations.**

ALBERTA

Nineteen ninety-four saw an important stage in the development of the Franco-Albertan community. The Canada-community agreement, awaited since 1989, was signed on September 17. It provides for total funding of \$12 million over five years. The Commissioner of Official Languages had written to the Minister of Canadian Heritage in June to emphasize the importance of this agreement for the future of the Franco-Albertan community.

In addition, the regional office of Canadian Heritage in Alberta and the Official Languages Secretariat in Hull, Quebec, undertook an exercise in inter-departmental consultation to lay the groundwork for more effective action with its federal partners by the Franco-Albertan community. The purpose of this study is to determine what resources are available from federal departments and agencies for the development of the Francophone community in Alberta, which current departmental initiatives are worth pursuing and which new ones would be desirable. It is felt that the study might serve as a model for other regions of the country. While the repositioning that the Department of Canadian Heritage wishes to carry out in its relations with the official language minority communities was of concern to Franco-Albertans they agreed to participate in the process.

Another agreement with the federal government could make it possible to raise \$4 million for the construction of a community centre in Edmonton (La Cité francophone). The Association canadienne-française de l'Alberta announced that it would seek other sources of funding for this project, estimated to cost a little over \$8 million, from Alberta and Quebec and from the Fondation de l'ACFA.

The Francophone community in Calgary will soon have a park dedicated to the early pioneers of the city, who were Francophones. The site, known as Carré Rouleauville, has already been selected.

School management is a reality in Alberta. In March the first board members were appointed by the Minister of Education, following elections held by the Fédération des parents francophones de l'Alberta (FPFA). In Alberta the School Act providing for school management by Franco-Albertans was adopted in November 1993 and promulgated on January 13, 1994. It resulted in the creation of three Francophone school boards: the Conseil régional d'Edmonton/Legal (five schools), the Conseil régional de Rivière-la-Paix (three schools) and the Conseil régional de Plamondon/St. Paul/Medley (three schools) and establishment of three co-ordinating committees, in Calgary, Lethbridge and Fort McMurray. On June 20 the representatives of the Francophone school boards and co-ordinating committees created the Association des conseillers scolaires francophones de l'Alberta.

The Fort McMurray school and community centre project is slowly taking form. It is believed that its board of directors might be ready to function in September 1995. As for the future school and community centre in Calgary, a report on the strategic plan for 1994-97 was submitted. Meanwhile, in September the first Francophone school and community centre in the province, located in the new cultural centre inaugurated in March 1994, opened its doors in Plamondon.

Four Francophone schools in Edmonton developed a full 400-hour pre-kindergarten program for children entitled to instruction in French who do not speak French fluently. In Bonnyville a pre-kindergarten and kindergarten class which also offers a 400-hour program was established in the fall. According to a bulletin of the Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada, in 1992-93 2,960 Franco-Albertans were enrolled in mother-tongue French courses. The Franco-Albertan community was assured by the provincial government that the planned reorganization of education in Alberta would not be detrimental to Francophone school management.

The FPFA, which held its seventh colloquium on the theme "Let's celebrate our successes", awarded a prize to the Conseil régional de Lethbridge to draw attention to its excellent work, particularly the 1993 inauguration of its French program. A new Francophone organization was founded, the Association des gens d'affaires francophones d'Edmonton, and another Francophone organization may soon be created to unite all Francophone artists in the West,

including those in the territories. The cultural sector of ACFA has sent the provincial government a development plan for a tourism network based on the cultural distinctiveness of Franco-Albertans. This is the first time that both parties have agreed to work in partnership on a specific issue.

In November representatives of Francophone community organizations adopted articles and by-laws for the creation of a Franco-Albertan foundation, the purpose of which is to carry out activities promoting the French fact in Alberta.

The first Jeux francophones de l'Ouest will be held in Edmonton in the summer of 1995. The organizers are already hard at work to make this the greatest Francophone sports event in western Canada.

The weekly *Le Franco* won several prizes awarded by the Association de la presse francophone, for the most successful newspaper of the year and for the best advertisement, the best promotion and the best in-house advertisement. ACFA said it was disappointed that broadcasting of the CBC's 24-hour Réseau de l'information (RDI) is not mandatory everywhere in Canada.

One of the lawyers who defended the school management case brought by British Columbia Francophones, Mary Moreau, was appointed to the Court of Queen's Bench.

During the year the Association des juristes d'expression française de l'Alberta published an information brochure on the association and on the legal services available. It responded to an appeal by the federal Minister of Justice, Allan Rock, concerning the method of appointing judges to courts under federal jurisdiction and provided a list of Francophone jurists who might sit as judges on courts of Queen's Bench and appeal courts and on the selection committee of the Judicial Council. It also sought to bring to the attention of the Alberta government and of the judiciary the shortage of judges capable of hearing cases in French in provincial courts. AJEFA also assisted the Public Legal Education Association of Canada in "francizing" its activities and in finding Francophone partners for a congress in Ottawa in June 1994. AJEFA announced its intention of making training in French available to young people enrolled in legal initiation and training programs.

Canadian Heritage organized training sessions on active offer of service in French for all permanent and seasonal staff dealing directly with the public in Banff and Jasper National Parks. On the other hand, Elk Island National Park, east of Edmonton, is not meeting its French-language service obligations. Restrictions on hiring summer staff prevented Waterton Lakes National Park from offering the same good service in French it had in 1993.

**The Act providing
for school management
by Franco-Albertans
was promulgated
on January 13, 1994.**

The Canada Employment Centre in Peace River, which was designated as a two-language point of service, was somehow omitted from the Treasury Board list. This was of major concern to the minority community in the area. The Treasury Board has been advised and, we hope, the next version of the inventory will be corrected.

Although the Environmental Services Branch of Environment Canada has a number of bilingual meteorologists and has been helping offices in British Columbia to provide French-language services, there are continuing problems in providing the same level of service for both the English and French recorded forecasts.

SASKATCHEWAN

Saskatchewan's School Act was amended in 1993 to give the province's Francophones management of their own schools and elections were held in June for the eight French boards. With Francophone school management now a reality the Association provinciale des parents fransaskois devoted its energies in 1994 to increasing public awareness of the French-language schools. It launched a television campaign and distributed 1,000 information kits in communities that had supported school management. There are over 1,000 students enrolled in the French-language school system in Saskatchewan. The APPF indicated its intention to pursue its efforts to increase awareness in the communities that do not yet receive the same level of educational services in French: Willow Bunch, Ferland, Ponteix, Debden and Zenon Park.

The APPF and the Association coopérative du pré-scolaire fransaskois looked into the possibility of consolidating the pre-school and school sectors, giving priority to the pre-school level. In this regard, here as elsewhere in the West, keen interest was expressed in Manitoba's plans for the "francization" of pre-kindergarten and kindergarten classes. It should be noted that the Centre culturel Royer in Ponteix, which was officially opened in June, has, among other things, a pre-kindergarten.

The Commissioner wrote to the parents and associations involved to congratulate them on the untiring efforts they had made to promote French-language education. He also wrote to the Minister of Education, Pat Atkinson, to thank her for responding positively to the parents' proposals concerning implementation of Francophone school management.

The provincial government consulted the Fransaskois community on its preliminary proposal concerning the aims of public health. For the first time, the Saskatchewan Department of Health offered the Francophone public printed material and videocassettes in French on the use of

certain drugs. A list in French describing the collection of printed material and videocassettes available at the provincial resource centre in Regina was also published in co-operation with the Office of French-language Coordination. Meanwhile, the Office's translation service celebrated its millionth word translated into French.

In communications the issue was twinning the Mercure Net (an information system set up by Saskatchewan Francophones in 1990 to permit the exchange of information between the various French-speaking regions of the province) with a Saskatchewan Freenet (Libertel). The Association culturelle franco-canadienne (ACFC), which is in charge of the Mercure Net, wants to ensure that the needs of the province's Francophones are taken into account. It discussed the establishment of the Réseau de l'information (RDI) with the Canadian Broadcasting Corporation and cable operators. For the first time in many years Francophones in Prince Albert and the surrounding area were able to listen without difficulty to their favourite programs on CBC radio, thanks to the installation of a new transmitter.

After experiencing serious financial difficulties early in 1994 the weekly newspaper *L'eau vive* managed to overcome its problems. Nevertheless, its subscribers were deprived of the only French-language newspaper in the province for 10 weeks.

René Rottiers, a Saskatchewan Francophone, filed an appeal from the decision of the Provincial Court of Saskatchewan, even though the decision had been in his favour. Mr. Rottiers had taken legal action in 1993 to gain recognition for the fact that, despite the adoption of the Act respecting the Use of the English and French Languages in Saskatchewan on April 26, 1988, the official character of the French language as recognized in the North-West Territories Act of 1886 had never been abolished in Saskatchewan. In Mr. Rottiers' view the judge's decision was incomplete since it disregarded the historical and constitutional arguments. The government of Saskatchewan also appealed the case.

The Francophone community has expressed concern about the absence of French-speaking judges in Saskatchewan, which had always had at least one. The last Francophone judge retired in May and by the end of 1994 he had still not been replaced.

In its annual brief to the Executive Council of the Province of Saskatchewan the ACFC set out the needs of the province's Francophone community. These include the construction of school and community centres in urban areas, the availability of judicial and legal services in French, recognition of the urgent need to establish French-language daycare centres and the promotion of linguistic duality by means of two-language signs on the province's principal

access roads. The ACFC expressed the hope that new signs would be installed before the start of the celebrations of the province's 90th anniversary in 1995. In its brief the ACFC said that "Canadian unity can be strengthened by greater recognition of the country's official language groups." (*Our translation*)

Most of the some 150 bilingual offices or points of service in Saskatchewan are located in Regina, Saskatoon and Prince Albert.

The information session held by the Treasury Board once again confirmed the obligation of managers to ensure that their offices actively provide service in both languages. In addition, thanks to the distribution of the list of points of service, the minority official language population now knows which offices must provide it with service in the language of its choice.

In general, telephone reception in federal institutions in Saskatchewan is provided in both languages; there was a marked improvement in this regard in 1994. Active offer of service in both languages, however, is still not routine when a client appears in person and clients greeted in English tend to use that language themselves. Too often the client is obliged to insist on being served in French. In addition, since specialized services are usually provided by an interpreter, it is hardly possible to make a comparison between the quality of the services provided in each language.

Federal institutions in Saskatchewan will have to take appropriate means to implement the Official Languages Act. It should be noted, however, that some institutions already provide quality services in both official languages, examples being the Farm Credit Corporation, some rural post offices, Revenue Canada (Taxation) and Canadian Heritage.

When federal institutions actively offer comparable service in English and in French at offices that are designated bilingual, people who want to be served in French will not hesitate to ask for such service spontaneously.

MANITOBA

"From 1916 to 1994 there were dark days, but today marks the beginning of a new era," (*our translation*) stated the president of the new Franco-Manitoban School Division (DSFM) No. 49, Louis Tétrault, as Manitoba's Francophones celebrated the division's first school year in 1994-95. On July 1, 1994, the Franco-Manitoban community officially received "the keys to the house the parents wanted so much." (*Our translation*) As the division became operational the Premier of Manitoba offered his best wishes to all those who had made such efforts to explain to Franco-Manitobans the importance of setting up the DSFM. The Prime Minister also sent

his wishes for success and the Commissioner sent his congratulations to the community and to the government. The new school division includes some 20 schools, which enrolled over 4,200 students and a little over 1,000 other students attended schools which had French as a first language program, but were not part of the DSFM.

The Manitoba and federal governments signed an agreement on school management whereby the latter will provide \$15 million to the province.

Since pre-school instruction and francization are becoming major concerns, considerable efforts were devoted to these areas. In March a francization experiment was tried by the Fédération provinciale des comités de parents of Manitoba. Its purpose was to develop a program to prepare three-to-six year-old children who are eligible, but who do not speak French, for French school. The experiment has aroused keen interest among Francophones in western Canada. In September 1994 the first "francization" pre-kindergartens were opened.

The Collège universitaire de Saint-Boniface received authorization from the Senate of the University of Manitoba to offer a Master's degree in Canadian Studies. The program will make it possible to develop links with Francophone and Anglophone universities in Canada, the United States and Europe. In addition, the École de traduction of the Collège marked its 10th anniversary by holding a colloquium on the theme of "Perspectives d'avenir en traduction" ("The future of translation"), which attracted participants from throughout Canada and from the United States, Mexico and Europe.

A first agreement between Canada and the Franco-Manitoban community was signed on June 27 by the Société franco-manitobaine (SFM). It provides for the allocation over five years of \$10,672,890 from Canadian Heritage's Promotion of Official Languages Program to provide core funding and to launch special Franco-Manitoban projects. The activities targeted by the agreement include communications, culture, the economy, education, law, heritage, health and social services, community services and sports and recreation.

The Association des juristes d'expression française du Manitoba and the SFM met during the summer with the federal Minister of Justice, Allan Rock, to ask that, as a priority as soon as a seat is available, a Francophone judge be appointed to the Court of Appeal and the Court of Queen's Bench (Family Division). Since the departure of Mr. Justice Alfred Monnin the Court of Appeal has been without a Francophone judge and the Court of Queen's Bench (Family Division) has been served by bilingual judges. While he responded favourably to this request, the Minister of Justice said he did not anticipate any vacancy on the Court of Appeal before 1995.

February 23 marked a major event: the official designation of Foyer Valade in Saint-Vital as a Francophone home providing care for seniors. The provincial government, in implementing the recommendations of the Gauthier Report, identified some 20 facilities across the province that serve regions designated as bilingual. The new Service de ressources published its brand new "Bulletin de santé", designed to publicize the health services available in French in Manitoba.

A new Francophone association was formed under the name Regroupement des infirmiers et des infirmières francophones du Manitoba.

The provincial government created a Francophone Secretariat, which worked in co-operation with the provincial office responsible for the activities of the International Year of the Family.

The weekly *La Liberté* once again won the most important prize of the Association de la presse francophone, its Newspaper of the Year award. *La Liberté* has won this prestigious prize nine times in the past 10 years. The Commissioner congratulated the paper on this extraordinary achievement.

Les Éditions du Blé, which has published over a hundred books, celebrated its 20th anniversary.

All indications are that services to be offered by the Réseau de l'information (RDI) will be provided by the two companies that already carry TV5 and TVA.

Community radio station CKXL (St. Boniface) implemented a financial recovery plan.

Winnipeg has adopted a plan for the implementation of French-language services as required by the provincial government, the plan and timetable for which were developed in consultation with the SFM. All municipal services, without exception, should be available in French in the Riel district (St. Boniface, St. Vital, St. Norbert) and in the city's central offices located on Main Street before the end of 1998. A number of services were put in place in 1994. After adopting the plan the city will have to deal with its policy on active offer of services. The plan also provides for the gradual bilingualization of 13,000 road signs in the Riel district.

Winnipeg will be the host city for the 1999 Pan-American Games and Manitoba will be celebrating its 125th anniversary in 1995. A provincial committee on which a Francophone sits is preparing the celebrations.

Nineteen ninety-four marked the 150th anniversary of the arrival of the Grey Nuns in Manitoba.

The study "Réconcilier langue et économie", done by the consultants Deloitte and Touche for the Association des municipalités bilingues du Manitoba (AMBM), determined that the tertiary sector (services, sales, communications) is the one most conducive to the development of bilingual communities. The authors recognized the contributions to the development of the Franco-Manitoban community made by the caisses populaires and the Manitoba Development Corporation.

In the fall the AMBM held a colloquium in which the member municipalities (now including the village of Sainte-Anne-des-Chênes) and representatives of the economic sector discussed projects to be implemented. These include setting up a community economic development chamber and creating a technical and scientific support service, which is regarded as essential for any realistic economic planning. The municipal libraries project, which would amalgamate school, municipal and regional libraries, is an example of the hoped-for regional economic co-operation. The Minister responsible for French Language Services, Darren Praznik, has announced the province's financial participation in this project, which was also supported by Francofonds and the DSFM. The purpose of Francofonds is the development and promotion of the French language and culture in Manitoba.

A new organization was born in 1994, the Association touristique franco-manitobaine, whose aim is to improve tourism services in French.

The Festival du Voyageur marked its 25th anniversary by winning six prestigious prizes awarded by the International Festivals Association.

The Commissioner met in 1994 with representatives of the SFM and with the Minister of Education, Clayton Manness, and the Minister responsible for French Language Services to discuss education and French-language services in the province. He gave speeches to the Canadian Club of Winnipeg and the Chambre de commerce francophone de Saint-Boniface and held discussions on several occasions with the SFM on, among other things negotiations between the federal government and Manitoba concerning the grants required to make Franco-Manitoban School Division No. 49 a reality.

A notice, directed to the minority official language community, was published in *La Liberté* in the spring of 1994; it listed the federal offices which are designated to provide their services in both official languages.



In most offices staff actively offer services in both official languages by telephone. When clients appear in person, however, active offer is often lacking. French-speaking clients feel obliged to use English, the language of reception, even if they would prefer to communicate in French. If clients insist on being served in French, however, a bilingual employee is generally found. In many cases services are not comparable in both languages, as for example when they are specialized services, which are usually provided by a third party acting as an interpreter.

Most federal institutions do not at present have sufficient two-language capacity at all their designated points of service to offer equivalent services in both languages. A number of federal institutions do manage to provide quality services in French and in English, including the Farm Credit Corporation, the weather service of Environment Canada, Canadian Heritage, Canada Mortgage and Housing Corporation, the Bank of Canada, Parks Canada (the Forks Historic Site and Lower Fort Garry National Historic Park) and some offices of Canada Post.

Compliance by federal institutions in Manitoba with their official languages obligations, particularly as regards the active offer of service, will encourage the French-speaking population to request service in French as a matter of course.

ONTARIO

While Franco-Ontarians "in some respects resemble Quebecers, their distinct personality is developing in many ways." (Our translation) That is the conclusion reached by Cornelius J. Jaenen in his introduction to *Les Franco-Ontariens*,¹ a history of the Franco-Ontarians. Some 500,000 French-speaking people live in the 23 areas of Ontario designated under the French Language Services Act (Bill 8), mainly in the eastern and northern parts of the province. Bill 8 guarantees the Franco-Ontarian community in these areas public services in French; however, since it is not part of the Constitution, this legislation can be amended by a simple majority of the legislature. This year, a number of leaders of the Franco-Ontarian community asked that the Act be entrenched in the Constitution, as New Brunswick's Bill 88 is, but the provincial government has not yet responded to the proposal.

Following the 1991 census the Ontario government granted the some 5,000 Francophones in London the right to services in French, pursuant to the provisions of Bill 8. Kingston, which has a growing Francophone community

because of the reorganization of military college programs, has still not been recognized as an area designated under Bill 8.

Francophones complained that the programs providing services in French have suffered from the government's budget cuts, the funding of the Office of Francophone Affairs having been reduced from \$4.2 to \$3.4 million. They also criticized that fact that nearly a quarter of the positions designated under Bill 8 in the provincial Public Service are not yet filled by employees able to provide services in French. However, the Minister of Francophone Affairs, Gilles Pouliot, pointed out that the government, while committed to improving services in French, must deal with the budget cuts brought on by the present economic situation. He also noted that the government has taken a number of steps to assist the development of the French-language community, such as legislation strengthening the mandate of the *caisses populaires*, increased assistance to Francophone women who are victims of sexual assault, better funding for community radio stations and designation of 77 new public agencies to provide services in French.

Cité collégiale, whose permanent campus is under construction in the east end of Ottawa, had over 3,000 students at its three campuses in Ottawa, Hawkesbury and Cornwall when classes resumed this fall. The college, which is just five years old, has already become a linchpin in the post-secondary education of Francophones in eastern Ontario.

In 1993 the provincial government announced plans, with financial assistance from the federal government, to create two new French-language colleges, one for the north and the other for the south-central area of the province. In August the government announced the creation of Collège Boréal in the north, which will open officially in September 1995. It is expected that within five years some 2,500 students will be enrolled at its main campus in Sudbury and at six regional facilities in the northern part of the province: Sturgeon Falls, Elliot Lake, New Liskeard, Timmins, Hearst and Kapuskasing.

In October the government confirmed the establishment of the other French-language college, which will open in September 1995. To be known as Collège des Grands Lacs, it will have its headquarters in Welland and access centres in Hamilton, Penetanguishene, Toronto and Windsor. The French-language community welcomed the announcement of these two new institutions of higher learning.

For a long time many Franco-Ontarians have been calling for a French-language university in Ontario, contending that Francophone students have problems at bilingual institutions. On his election in June the president of the Association canadienne-française de l'Ontario (ACFO), André Lalonde, told *Le Droit* that the creation of a French-language

¹ Cornelius J. Jaenen, editor, *Les Franco-Ontariens*, University of Ottawa Press, 1993, p. 4.

university for the French-speaking university students in the province (who number 15,000 according to ACFO) is one of his objectives.

Ontario has several universities offering courses in both official languages: the University of Ottawa, the University of Sudbury, Laurentian University, the Dominican College and St. Paul University in Ottawa, Royal Military College in Kingston, Hearst University College and Glendon College of York University in Toronto. These institutions do not lack supporters. For example, Roger Guindon, the former rector of the University of Ottawa, stated in an article published in *Le Droit* that his university "has contributed, more than any other French-language institution, to preserving and developing the French language and culture in Ontario." (*Our translation*)

While advances were noted in the college sector this year, a number of Francophone commentators were disappointed by the lack of progress in school management. Ontario has nearly 100,000 Francophone pupils in over 400 primary and secondary schools, but there are only four French-language school boards, located in the eastern part of the province and in Toronto. Most Francophone children are under the jurisdiction of mixed school boards where Anglophones are almost always in the majority. The Franco-Ontarian community has for a long time called for French-language school boards in the province, citing Section 23 of the Canadian Charter of Rights and Freedoms.

The Commissioner has supported these demands to the Minister of Education and has emphasized the need to provide more equitable funding for French-language schools. For example, he said in Toronto, on June 4, "I find it hard to understand that, more than 10 years after the adoption of the Charter with its Section 23, we are still in a situation where school management in a province as advanced as Ontario is so limited and imperfect."

A Royal Commission on Learning held hearings this year. Some 145 Francophone organizations submitted briefs to it, and the Commissioner presented and defended his. As we went to press we were waiting for the Commission's report, and hoping that it would make recommendations on the management of French-language schools.

The school situation needs to be improved for the French-speaking community of Kingston. Almost 5,000 Francophones in this city have access to only two small French-language primary schools, and the single secondary school has unsatisfactory temporary premises. Following the federal government's decision to close the Collège militaire

royal at Saint-Jean, Quebec, and the arrival of new Francophone students in the offing, the Commissioner and various representatives of the federal government asked the Ministry of Education and the Kingston school boards to ensure that the required resources are available. In April the French section of the Frontenac, Lennox and Addington Separate School Board purchased a building located in an industrial park in the city with a view to converting it into a French-language secondary school, but for many months

Kingston City Council refused to grant the school board the necessary permit, because of zoning regulations and the loss of revenue associated with a school taking up space in an industrial park. A first attempt in the spring by the provincial government to resolve the dispute was unsuccessful and the case went before the courts. In December Mr. Justice Hector Soublière of the Ontario Court decided that a school could be built in the industrial park.

(As we went to press we learned that the Frontenac, Lennox and Addington Separate School Board and Kingston City Council had come to an agreement with the help of a mediator named by the Minister of Education. City Council accepted the location of the school in its industrial park and the provincial government granted Kingston \$1 million in compensation for lost revenues. The school board turned over to the city about five of its original 23 acres intended for the school. Thanks to this agreement the new French-language secondary school should be open in early 1996.)

Ontario made important progress in 1994 in the education of deaf and hard-of-hearing English-speaking and French-speaking children. The legislature adopted Bill 4, which prescribes two sign languages (American Sign Language and Quebec Sign Language) as languages of instruction in Ontario schools. The government has broadened the criteria for funding learning programs for the deaf and has created two advisory committees, one Anglophone and the other Francophone, to advise the Minister of Education.

The provincial government carried out reforms of adult education and vocational training this year. The Ontario Training and Adjustment Board (OTAB) now reports to the Minister of Education. The importance attached to adult education and vocational training is in itself good news for the French-language community, where lack of training and even illiteracy are quite widespread. Francophones were disappointed, however, to have only a single representative among the 22 members of the OTAB. They also regretted being poorly represented on certain regional boards and criticized the scarcity of training programs in French.

**A number of leaders
of the Franco-Ontarian
community asked
that Bill 8
be entrenched
in the Constitution.**

ACFO contended that the principles of Section 23 of the Charter concerning school management should also apply to the OTAB and that the Francophone community should be represented by independent boards responsible for vocational training. A complaint on this subject was made by ACFO to the Office of the Commissioner under Part VII of the Official Languages Act (see p. 40). The investigation was nearly complete by the end of the year.

Meanwhile, Dave Cooke, the Minister of Education, established a council on Franco-Ontarian education and training chaired by Rolande Faucher, formerly of ACFO. In addition, the *Chambre économique de l'Ontario*, together with the federal and provincial governments and private sector partners, developed a television course, "Posséder mon entreprise" ("Owning my own business"), for Franco-Ontarians interested in starting up their own businesses or improving performance.

Ontario has some 125 hospitals and social and health service centres that are designated for the purposes of the French Language Services Act. Despite budget cuts the Ministry of Health continued to fund French-language services coordinators and translators in these centres. This year the Minister of Social and Community Services, Tony Sillipo, inaugurated Pavillon Omer-Deslauriers in Scarborough, which can accommodate 37 Francophones for long-term care. The Centre médico-social communautaire in Toronto celebrated its fifth anniversary in November. Denis Bertrand, president of the Centre, noted the agency's success, saying that it "relies on a solid commitment by local Francophones." (*Our translation*)

The provincial government announced an agreement with Quebec to end, in 1995, the medicine component of its Ontario-Quebec studies program, which funds the education in Quebec of young Franco-Ontarian health professionals. The University of Ottawa is increasing the number of programs it offers in French in the health field; approximately 40% of the programs of study in its Faculty of Medicine were available in French beginning this year. In a letter to the Commissioner on this subject, Ruth Grier, the Minister of Health, reiterated her commitment to maintaining French-language health services.

Bill 8 does not require Ontario municipalities to provide services in both official languages, but a number of municipal councils have taken the initiative of adopting resolutions on language. Some 45 municipalities with large Francophone populations joined together to form the *Association française des municipalités de l'Ontario*. However, other municipalities, including Sault Ste. Marie and Thunder Bay, have declared themselves unilingual English in recent years, main-

ly during a unilingual English movement four years ago. This year Mr. Justice Spyros Loukidelis of the Ontario Provincial Court ruled in favour of four residents of Sault Ste. Marie who challenged the municipal by-law stipulating that the city was officially unilingual English. The by-law was declared null and void on the grounds that it exceeded municipal jurisdiction. This decision had consequences in Thunder Bay as well, where Mayor Jack Masters said he was in favour of revocation of the resolution on English unilingualism adopted by the municipal council.

Bill 8
does not require
municipalities
to provide
two-language services.

The Francophone community has a major daily, *Le Droit*, in Ottawa and 13 weeklies in various cities in the province. In addition to CBC radio and television, Franco-Ontarians receive programs on la Chaîne française of TVOntario and on a number of private radio and television stations. There are French-language community radio stations in Hearst and Penetanguishene and at the end of the year a new French-language community radio station, CHOD, began broadcasting to Alexandria and Cornwall.

The Franco-Ontarian community has some 20 cultural centres in the province, six theatre troupes, four publishing houses and many arts festivals. The Minister of Culture, Tourism and Recreation, Anne Swarbrick, has announced that, beginning in 1995, the province will offer two prestigious Trillium prizes for literary works, one for English and one for French. In Orléans, in May, some 500 athletes from across the province participated in the first Franco-Ontarian Games, organized by the *Fédération de la jeunesse franco-ontarienne* in co-operation with other agencies.

It was a busy year in Franco-Ontarian community life. The annual congress of ACFO was eventful. The Commissioner was one of the distinguished speakers. Diane Marleau, a Franco-Ontarian, MP for Sudbury and federal Minister of Health, and Lucien Bouchard, the Leader of the Opposition in the House of Commons, visited the congress. The congress decided that the Association's headquarters should be moved from Vanier to Toronto.

We also note that two Franco-Ontarians, Marc Labelle and Roland Desroches, decided to make a complaint to the United Nations Centre for Human Rights in Geneva. They will argue that Franco-Ontarians suffer injustices because of a lack of services in French from the Ontario and federal governments in areas such as education and health.

A number of French-language organizations have joined together in a broad coalition to contest the federal government's budget cuts and the reduction in grants to community organizations by the Department of Canadian

Heritage. According to its president, Ethel Côté, the Coalition pour le développement et l'épanouissement de la communauté franco-ontarienne intends to ensure compliance with the Official Languages Act and the Canadian Charter of Rights and Freedoms.

While there was a general decrease in the number of complaints in Ontario this year there continues to be a problem with language of work. Complaints received and audits conducted in the Cornwall area reveal that the language of work situation does not adequately meet the requirements of the Act. Language of service continues to be a problem with Human Resources Development while the travelling public still experiences difficulties with Revenue Canada (Customs and Excise) and Via Rail services. Some federal offices are still not clear about their designation under the Treasury Board regulations and this confusion results in complaints from client groups.

The Commissioner's Toronto Office continued to meet throughout the year with departmental official languages advisers and regional directors to discuss the regulations and other issues related to language rights. In an effort to provide service many departments use various administrative arrangements, which may result in inequitable service. This is compounded by the existence of some bilingual positions staffed by incumbents who do not meet their linguistic requirements.

In order to provide their services equitably to both their English- and French-speaking clients some departments have taken initiatives to promote their services in the French-speaking community. Although the Treasury Board published a directory of all offices designated under the regulations and ensured that a copy of the directory would reach the minority population by distributing it as a supplement in local French-language newspapers some fine-tuning is necessary to ensure accuracy of information. Other institutions such as the Public Service Commission, Statistics Canada, Revenue Canada and Human Resources Development Canada have found an effective method to reach the French-speaking population of Metropolitan Toronto by publishing their information in the "Annuaire des Ressources Francophones du Grand Toronto".

QUEBEC

During 1994, as it has done for quite a number of years, Quebec's English-speaking community, numbering 832,000, put forward its continuing concern for its present and future numerical strength and general vitality.

The focus of this concern was primarily two-fold: French as a job skill, with its implications for youth retention, and equitable access to English-language schools.

The restructuring of the school governance system, legislated by the previous government but not implemented before an election was called, was at year's end in a state of uncertainty because the new government had not yet taken a position on it. Although opinion within the English-speaking community (and within the French-speaking community as well) was not unanimous on the issue, the majority in each case appeared to favour the language-based boards which the law would create, rather than a continuation of those based on religion.

The Commissioner met on more than one occasion with the leadership of Alliance Quebec. Also, as had been his wont since the start of his mandate, he took the initiative of discussing with the Premier, the Minister of Education and other members of the Quebec Cabinet the community concerns indicated above and others as well. Following the election of a new government he requested an appointment with the Premier and with the Minister responsible for linguistic matters, Rita Dionne-Marsolais.

Both federal and provincial departments and institutions maintain a relatively good record of serving the public in both languages, yet in both cases the participation of English-speaking Quebecers remains low. It must be recognized that Public Service downsizing and lack of hiring make it very difficult to modify this situation at present.

French is the working language of most Quebec municipalities but the law accords two-language status to those in which half or more of the population is English-speaking. Some 240 municipalities and community institutions have that status under Subsection 113(f) of the Charter of the French Language and Bill 86 (which did away with much of the previous restrictive sign law) provided that a municipality will not lose its two-language designation automatically if its English-speaking population drops below 50%.

Montreal had a municipal election in November. It is worthy of note that all three of the principal candidates took the position that the two-language human reality of the city is one of its important assets: "A window on the world," said the winner, Pierre Bourque.

A study carried out for the Conseil de la langue française showed that young Quebecers are increasingly fluent in both official languages. A 12-year comparison of college students (1978-90) by Professor Uli Locher of McGill University revealed progress in language skills, but indicated that inter-group contacts remain relatively limited.

Both the English- and French-speaking communities have persistently low birth rates. Although the out-migration of young English-speaking people has slowed considerably there is continuing concern about the decline in school enrolments, from some 250,000 to barely 100,000 over a 20-year period. Almost 200 English-language schools

have been closed. (It must be recognized that there have been school closures on the French-speaking side as well.)

Quebec has five English-language colleges in its public sector, as well as one which offers some courses in English (the CEGEP de la Gaspésie). In the private domain there are two English-language colleges and six which offer English and French instruction. Total enrolment is some 30,000 students. The province's three English-language universities, McGill, Concordia and Bishop's, together have some 42,000 students.

At Concordia's Fall Convocation Bank of Montreal Chairman Matthew Barrett, recipient of an honorary degree, told the graduates that our two languages and our cultural diversity help us to compete effectively around the world.

Legislation originally adopted in 1986 (Bill 142), and reconfirmed by Bill 120 in 1991, was aimed at ensuring that health care and social services are available in English where numbers warrant. Each regional board responsible for health and social services is required to have an action plan in this regard. Although the results have constituted an improvement over what had existed before, a number of problems have surfaced among the 250-odd institutions offering services in English. Cutbacks in funding have likely been a factor. A special concern of the community was expressed by journalist Sharon McCully, writing in the *Sherbrooke Record*: "Will English-speaking seniors be required to live the last days of their lives surrounded by people who can't communicate with them?"

Anxiety was created late in the year when the Inaugural Address in the National Assembly indicated the government's intention to review and possibly change the existing legislation. One of the community's concerns, for example, is that since money cannot currently be transferred from one region to another with a patient an English-speaking Gaspeian needing specialized care in Quebec City or Montreal might not truly have access to a major English-language health care institution. Also, the possibility of budget cuts is an ever-present worry, especially for smaller communities.

A major project was put forward for the creation of a McGill University Hospital Centre, bringing together the Royal Victoria, Montreal Neurological, Montreal General, Montreal Children's and Montreal Chest Hospitals. Most of these institutions find themselves contending with relatively old physical plants and the new centre would ensure state-of-the-art health care at the start of the 21st century.

The cultural vitality of the English-speaking community continues to be impressive. There are numerous theatre companies, libraries and book clubs; there are 16 publishing houses; and there are some 20 English-language fairs and

festivals in the course of each year. Eleven authors were nominated for QSPELL (the Quebec Society for the Promotion of English-Language Literature) Awards and the Centaur Theatre marked its 25th anniversary.

The community is served by two daily newspapers, the *Gazette of Montreal* and the *Sherbrooke Record*. The Quebec Community Newspaper Association brings together 27 publications, mostly weeklies or bi-weeklies, and provides them with a range of supportive services. Funding is, however, a persistent source of anxiety. Ten radio and three television stations broadcast in English.

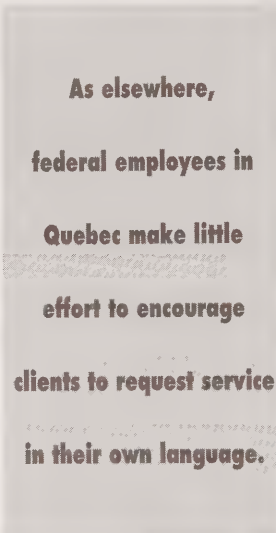
Alliance Quebec, together with regional associations such as the Townshippers' Association, the Voice of English Quebec (Quebec City), the Outaouais Alliance, the Châteauguay Valley English-Speaking Peoples' Association (CVESPA), the Committee for Anglophone Social Action (CASA) in the Gaspé and the Coasters on the Lower North Shore of the St. Lawrence River, provides the community with articulate representation.

Youth retention being a major preoccupation, these organizations have developed action plans with regard to employment, education and community involvement.

At Alliance Quebec's annual convention at Saint-Hyacinthe in May the theme was "Unity in the Community". The broad range of community concerns came under serious and often intense discussion. AQ's president, Michael Hamelin, attended the World Acadian Congress in Moncton and lauded "the vitality, pride and energy that have made Acadians a significant force in Canada." Alliance Quebec, the Townshippers and CVESPA appeared before the Standing Joint Committee on Official Languages in Ottawa.

McGill University installed a new Principal and Vice-Chancellor, Montreal-born Bernard Shapiro. In his acceptance address he said, "McGill encourages and enjoys a global perspective and a global reach. This is a precious social and institutional asset — one which we must not only preserve but strengthen. On the other hand, we have been, we are and we will be here, in Montreal and in Quebec; and it is here, as a great public institution but as an Anglophone institution in a Francophone environment, that we must make our way. There is, of course, as Principal Dawson pointed out over 100 years ago, no contradiction between these two aspirations."

The quality and availability of service in English provided by federal institutions are excellent nearly everywhere in Quebec.



The application of the rules on significant demand did not, for practical purposes, have any reductive impact, contrary to the fears expressed when the official languages regulations were adopted. In general, Crown corporations and departments with points of service in Quebec are able to meet the requirements of the Act, considering the large number of bilingual staff they have. Available figures show that more than 50% of the staffs of federal institutions speak both languages. Our audits showed that, with few exceptions, services are provided in both official languages. On the Island of Montreal, for example, there are 12 Canada Employment Centres. For years all the services provided by these CECs have been available in both languages. Yet, under the regulations, only three of the 12 Employment Centres are required to provide their services to the public in both official languages.

In Quebec, as elsewhere in Canada, employees of federal offices make little effort to encourage clients to request service first in their own language; we found that the use of a two-language greeting was rare when services were provided in person. The use of such a formula is more common on the telephone.

We believe that, despite a reduction in bilingual positions and thanks to a judicious assignment of personnel competent in English and in French, federal institutions will be able to continue to provide service in both languages in Quebec.

As for language of work, we found that French-speaking employees still experience problems, particularly in certain Crown corporations, and that English-speaking employees face problems of the same nature in the offices of certain departments.

Participation of English-speaking Canadians in the federal Public Service still poses a problem. We comment in Part III of this Report (pp. 37-38) on this worrisome situation.

The Atlantic provinces

Some 300,000 Francophones live in the four Atlantic provinces. This is nearly a third of all Francophones in Canada outside Quebec. Most live in New Brunswick but the other three provinces, Nova Scotia, Prince Edward Island and Newfoundland, also have dynamic French-language communities, although they are smaller and somewhat more fragile.

NEW BRUNSWICK

The major event in New Brunswick was the World Acadian Congress. Thousands of Acadians from all over the globe gathered between August 12 and 22 for a reunion of descendants of the 38 original families and to celebrate a grand festival of the Acadian diaspora. While Moncton and nine other municipalities in southeastern New Brunswick were the sites of the principal events, scarcely a single Franco-phone village did not participate in the festivities. Many artists and writers contributed, including Antonine Maillet, co-chair of the proceedings, Gilles Vigneault, Edith Butler, Rich Voisine, Diane Dufresne, Zachary Richard and Angèle Arsenault, to mention only some of the best known. A number of political figures also took part in the activities, including the Secretary-General of the United Nations, Boutros-Ghali, the Governor of Louisiana, Edwin Edwards, Prime Minister Jean Chrétien and Premier Frank McKenna.

While the accent was mainly on social and cultural activities the Congress also had an important academic research and discussion component. The organizers wanted to take stock of the social, cultural, linguistic and political situation of Acadia. No fewer than 147 researchers came from both sides of the Atlantic to participate in the seminars. They received a 900-page compendium, *L'Acadie des Maritimes*, published by the Chair of Acadian Studies of the University of Moncton. This work, the result of research by 33 experts, examines the current situation of the Acadian people and their most significant social and cultural achievements. In the introduction editor Jean Daigle comments: "After the return from exile Acadian life flourished, thanks to the determination of many members of the community and to support they received from certain circles in Quebec and France and from the federal government. The portrait that emerges is that of a people whose diverse origins, enriched by social, economic and political contacts with various groups, marked the development of the Maritimes and who represent, for millions of descendants scattered all over the world, a point of reference." (*Our translation*)

Various attempts were made to define Acadia. Roger Ouellette, president of the Société nationale de l'Acadie, and lawyer Michel Doucet contended that the French language was the distinguishing feature. Others, such as the director-general of the Congress, Wilfred Roussel, sought to win acceptance for a broader definition of Acadia that would include descendants of the original families who now live in English-speaking regions and have adopted English as their principal language. For his part, André Bourbeau, the chair of the Congress, said, "History is what unites us." (*Our translation*) Finally, it may be noted that, according to demographers, there are some 3 million descendants of the 18th-century Acadians around the world.

The Commissioner took part in the Congress, offering a demolinguistic portrait of the strengths of Acadia today, and also made a presentation to the annual meeting of the Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (FCFAC), which was held in Moncton at the same time as the Congress. He expressed his satisfaction with progress made in implementing the Official Languages Act in New Brunswick and particularly with the entrenchment in the Constitution of Bill 88 on the equality of the province's two linguistic communities. He noted that some provinces, including New Brunswick, respect the letter and the spirit of Section 23 of the Charter concerning the right of linguistic minorities to school management, but that others are slow to do so.

Prime Minister Jean Chrétien spoke to the Congress about his government's commitment to the official language minorities. As well, the Minister of Canadian Heritage, Michel Dupuy, announced to the FCFAC that the Cabinet had approved the development of a framework for the application of Sections 41 and 42 of the Official Languages Act, which commit the government to enhancing the vitality of the minority communities and supporting and assisting their development. The Congress ended on August 22 with Louisiana issuing an invitation for another Acadian reunion in the year 2000.

While the World Acadian Congress was a great event for New Brunswick this year, there were other developments worth noting. To achieve economies of scale at a time of budget cuts the provincial government launched studies on the regionalization of municipal services. Among other projects, there was talk of amalgamating Moncton, Riverview and Dieppe. The Francophones in Dieppe, who are a majority, were concerned about the possible implications of becoming a minority in a large city where some services might not be available in French. The citizens of Moncton were pleased that *Chatelaine* magazine ranked Moncton among the 10 best Canadian cities to live in, that the *New York Times* reported on the miracle of the economic upswing in Moncton and that a number of new firms located there. One of the region's great assets, according to financial circles, is the availability of a bilingual labour force.

The Association des municipalités du Nouveau-Brunswick, to which belong 35 out of 48 municipalities classified as Francophone (more than 70% of their population is French-speaking), received a major boost when the Council of Edmundston — the largest New Brunswick community with a Francophone majority — voted unanimously to join the Association.

This was the 25th anniversary of the province's Official Languages Act, promulgated April 18, 1969. On the anniversary, Edmond P. Blanchard, the Minister of Intergovernmental Affairs, said: "Language... is an integral part of our nature [and] our culture.... We are fortunate to have our twofold heritage and our two cultures, which together have shaped the identity of New Brunswick." (*Our translation*) Language policy remains a priority for the McKenna government, which has nine Francophones in its 20-member Executive Council.

While most Acadian homes can receive the French-language radio and television programming of the CBC, the Société nationale de l'Acadie complained to the Canadian Radio-Television and Telecommunications Commission that there were not enough regional programs in Acadia and that an Acadian presence in CBC programs was rare.

New Brunswick has a French-language daily, *L'Acadie Nouvelle*, published in Caraquet, several weeklies and 10 French-language radio stations.

The University of Moncton, the largest French-language university in Canada outside Quebec with some 6,000 undergraduate and graduate students, began construction of a new building for the School of Law which will also house the Centre international de common law en français.

In these lean times the Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick has made it a priority to ensure that its activities are more efficient and cost-effective. Lise Ouellette, the organization's president, announced her intention to ask the New Brunswick government to amend the provincial Official Languages Act to ensure better implementation of its provisions and to incorporate into it mechanisms for promoting linguistic vitality such as are found in Sections 41 and 42 of the federal Official Languages Act. Other objectives of the Société include the economic development of French-speaking regions, opposition to the amalgamation of Acadian municipalities into large urban centres and the full implementation of Bill 88.

Acadians and all New Brunswickers were proud to learn at year's end of the appointment of Roméo LeBlanc as Governor General of Canada. Mr. LeBlanc is the first Acadian and the first native of an Atlantic province to fill the vice-regal position.

In New Brunswick 242,630 persons use French as their first official language; this is 33.9% of the population. As of September 30 2,776 of 7,192 public servants filled bilingual positions and 2,480 (89.3%) of these met the language requirements of their position. The participation rate of French-speaking federal employees was 31.7%, which is a slight decrease from September 1993.

**The Prime Minister
has spoken
of the government's
commitment
to the communities.**

NOVA SCOTIA

Application of the Act is always a challenge to managers, and the complaints that we received reflect the shortcomings of federal institutions in this regard. A number of them were identified as having failed in their obligations regarding service to the public in 1994. Canada Post and the Correctional Service were the institutions most often at fault. The objectivity of managers in identifying linguistic needs of positions was also the subject of a number of complaints. Those which required the most action concerned the linguistic identification of 68 information clerk's positions at the Telecentre of the Department of Human Resources Development in Bathurst. These complaints are dealt with in Chapter III (see p. 57). Another complaint, about the Department of Justice, prompted the Commissioner to conduct an investigation regarding the language of the administration of justice in New Brunswick. Finally, the problems regarding respect for language of work rights highlight the difficulties still faced by many federal employees in New Brunswick. Enlightened and energetic measures are required if French is to have an equitable place as a language of work.

Despite these complaints, service to the public is provided effectively in many federal institutions. This is particularly true of the Department of Canadian Heritage, the Atlantic Canada Opportunities Agency, the Public Service Commission, the Royal Canadian Mounted Police and the Department of Fisheries and Oceans.

The Official Languages Act clearly sets out the obligations that apply to federal institutions with respect to communications with the public through the media, particularly by means of the print media. These obligations are sometimes lost sight of and no longer respected when institutions transfer the responsibility for the publication and dissemination of information to third parties who receive funding. Such situations occur, for example, when federal institutions conclude so-called co-operation agreements with the provinces/territories.

A praiseworthy initiative taken by the Department of Fisheries and Oceans in the Gulf Region deserves mention. To overcome the problem of non-compliance with the provisions of the Act respecting the obligation to publish advertisements in the minority official language press representatives of the Department in the Gulf Region proposed, as a way of resolving certain complaints, the insertion of a specific language clause in any agreement concluded with a third party. This language clause binds the third party receiving funding to the same responsibility that applies to Fisheries and Oceans as a federal institution. To prevent a repetition of the problem of failure to publish advertisements in the minority official language press Fisheries and Oceans requires third parties to obtain its express advance authorization before publishing any advertisement of a generic nature.

"We Acadians have great potential..." (*Our translation*) Thus Wayne Gaudet, the Minister responsible for Acadian Affairs, to graduates of the Université Sainte-Anne at commencement in April. The only French-language university in the province awarded diplomas to 117 students in the fields of education, literature and commerce. In addition to Université Sainte-Anne the province has a French-language community college, the Collège de l'Acadie, which offers courses to some 600 students at six locations in Nova Scotia.

While Francophones made progress in post-secondary education in 1994, the situation at the primary and secondary levels was uncertain. The province has 3,300 students enrolled in 18 schools where instruction is offered in French as a first language. However, even though there is a French school board in Halifax-Dartmouth and even though Francophone parents are in a majority in Clare-Argyle, the management of Acadian and French schools does not satisfy Section 23 of the Canadian Charter of Rights and Freedoms. The school management issue is at the heart of the concerns of the Fédération des parents acadiens de la Nouvelle-Écosse (FPANE).

In an editorial *Le Courrier de la Nouvelle-Écosse*, the province's French-language weekly, commented on the debates over the various school models proposed: "In the final analysis, everyone wants the same thing, namely, the best possible education consistent with preservation of the French language and culture. Let the parties in question reach agreement and work together to achieve that goal." (*Our translation*)

Meanwhile, FPANE continued its efforts to ensure that all Francophone parents in the province manage their own schools. The Commissioner met more than once with the ministers concerned to emphasize the importance of respecting both the letter and the spirit of Section 23 and has been in contact with FPANE and with the Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse.

The provincial government reorganized the services of Acadian Affairs, abolishing the position of director with functions divided between Yarmouth and Halifax, and opened a new office in the capital responsible for this portfolio.

In August Nova Scotia and the federal government renewed their agreement on the promotion of official languages for a five-year period. On this occasion the director-general of the Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse, Paul Comeau, said he was pleased that the two governments had consulted the province's Francophone community so that it could co-operate in planning projects funded under the agreement.

Francophones in the Clare region can receive the signal of a French-language community radio station and a second station, Radio Chéticamp, which is awaiting a licence from the CRTC, could begin broadcasting in June 1995.

The 1991 census gave the population of Nova Scotia as 890,950. Of this number, 35,885 (4.0%) used French as their first official language. The Acadian population is found mainly in Digby, Halifax, Inverness, Richmond and Yarmouth counties.

The provision of service in French by certain federal institutions in Nova Scotia leaves much to be desired. During our visits to institutions in Cape Breton we found that they were not able to serve the public satisfactorily in both official languages despite the coming into force of the regulations on communications with and services to the public in December 1992. In Halifax other institutions, such as Citizenship and Immigration, Air Canada at Halifax airport, Health Canada, the Federal Business Development Bank and the Atlantic Canada Opportunities Agency, also experienced problems in serving the French-speaking population equitably. The Atlantic Canada Opportunities Agency, however, has improved the services it provides in French in Yarmouth and Digby counties. Revenue Canada (Taxation) meets its linguistic obligations relatively well in Halifax and Sydney, as does Marine Atlantic in Digby, although some problems persist in North Sydney.

A number of federal institutions are in the midst of reorganization following the amalgamation of various services. This reorganization in part explains the problems some institutions are experiencing in providing service in both official languages. Despite this, the number of admissible complaints we received declined from 129 in 1993 to 108 in 1994. Of these, 50 concerned advertisements that appeared in English-language media without an equivalent in the French-language press. The other complaints were mainly about the absence of service in French on the telephone and in person.

Federal institutions in Nova Scotia reduced their staff by 528 persons, from 13,141 in September 1993 to 12,613 in September 1994. Of the 874 incumbents of bilingual positions, 304 (34.8%) are French-speaking and 570 (65.2%) are English-speaking. We note that 141 positions, representing 16.1% of all bilingual positions, have incumbents who do not meet the language requirements.

PRINCE EDWARD ISLAND

"I invite Islanders to show their interest in the French language and culture by taking part in the activities." (*Our translation*) With these words Premier Catherine Callbeck addressed the people of Prince Edward Island on April 20 at

the start of the Semaine provinciale de la francophonie de l'Île. The objective of the week, Premier Callbeck said, was to promote the French language and to further mutual understanding between the two principal linguistic communities on the Island. Government officials, the Société Saint-Thomas d'Aquin (SSTA) and several other Acadian associations participated in a variety of cultural activities.

The province is proud of its French-language school system, which is entirely managed by Francophone parents. This year the French-language school in Charlottetown, François-Buote, awarded diplomas to its first graduates, seven students who had completed grade 12. École Évangéline, in the western part of the Island, had 30 graduates. At the post-secondary level Nova Scotia's French-language community college, the Collège de l'Acadie, established a campus at Wellington; it is preparing to accept some 75 students in January 1995.

On the occasion of its 75th anniversary the SSTA published a history of the Société.² The SSTA, which was founded by teachers for educational purposes, first of all established French-language classes. More recently, it has contributed to the establishment of French-language schools, the French-language school and community centre in Charlottetown and the independent school board for Francophones. It has also exerted pressure for improvement of government services in French and defended the interests of the Island's Francophones. Marking this anniversary in the Island's French-language weekly, *La Voix acadienne*, the president of the SSTA, Éloi Arsenault, wrote: "I am confident about the future...since Acadians have never been as well equipped not only to face the challenges we must face, but also to profit from them." (*Our translation*)

The 5,280 Francophones in Prince Edward Island (4.0% of the population) form a community whose vitality exceeds its demographic weight. The Official Languages Act applies to Prince Edward Island mainly because of the regulations on service. The demand for service in both official languages is significant because the service area for federal government offices (most of which are located in Charlottetown) covers a French-speaking population of no less than 5,000.

Compared to the 28 complaints lodged in 1993, some 52 complaints were filed with the Commissioner in 1994 about the lack of service in French in federal institutions. We also received 23 requests for information on language issues as they apply to these institutions.

² Georges Arsenault and Jacinthe Laforest, *La Société Saint-Thomas d'Aquin : Soixante-quinze années de courage et de persévérance*, Éditions de la Société Saint-Thomas d'Aquin, 1994. Livre Souvenir.

As of September 1994 the federal Public Service in Prince Edward Island had 2,405 positions, 421 (17.5%) of which required a knowledge of both official languages; 281 (66.7%) were filled by incumbents whose first official language is English. Despite the number of positions requiring knowledge of both official languages, some federal institutions still have difficulty providing satisfactory service in French. Linguistic problems emerged after the reorganization of federal institutions, particularly in the Department of Canadian Heritage, which was the subject of a number of complaints this year.

Marine Atlantic, where we had conducted an audit in 1992, was the subject of a follow-up in 1994. The results show that further improvement is required. We will continue to monitor the situation.

NEWFOUNDLAND

In the words of Paul Charbonneau, former director-general of the Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador (FFNTL), "Against wind and tide, Newfoundland Francophones, whether of French or Acadian origin, have shown that they are here to stay."³ (Our translation) There have been many achievements and 1994 was no exception. The Francophones of Mainland and Cape St. George can finally celebrate the opening of the road between their two municipalities in the western part of the island. This road, which does away with the detour previously necessary along the Port au Port peninsula, will help to strengthen ties among the French-speaking population by directly linking the two Francophone communities.

Nineteen ninety-four began with the announcement of school reform, but the government later withdrew its plan. However, since the provincial and federal governments had signed an agreement in October 1993 to promote the education of Francophones, Newfoundland's Department of Education prepared a special program for the some 260 Francophone students in the two homogeneous French schools and the four mixed schools which have French classes.

Radio and television programs on the French network of the CBC are now broadcast to the province from Moncton, Halifax and Montreal and Francophones in Labrador can receive a French-language community radio station. Francophone associations have asked the government to appoint an official responsible for providing French-

language services but at the time of writing the province had not acted on this request.

A federal-provincial agreement was signed to improve the ability of provincial public servants to work in both official languages.

The province observed an official day for the Francophones of Newfoundland and Labrador on May 30 and the flag of the province's Francophones flew over the House of Assembly in St. John's. In the province's twice-monthly French-language newspaper, *Le Gaboteur*, Mireille Pinsent commented, "Newfoundland Francophones' Day constitutes recognition of our people, our culture and our language." (Our translation)

The 2,680 French-speaking residents of Newfoundland, who make up 0.5% of the population, live mainly in the western part of the island, in Labrador and in the capital, St. John's. The Official Languages Act has limited application in Newfoundland since it applies mainly to offices in St. John's and Labrador City, where key services must be provided in both official languages. In general, the province's Francophones have access to other federal government services in their language only by telephone or by mail.

The institutions subject to the Official Languages regulations for the most part have enough positions and staff to meet their responsibilities. In St. John's, however, some have difficulty in providing service in French, especially since the reorganization of federal institutions. An example is the Income Security Program, which was inherited, without bilingual staff, by the new Department of Human Resources Development.

We received seven complaints about lack of service in French in federal institutions in Newfoundland and 18 requests for information about the linguistic aspects of federal services.

During the year the Treasury Board published a booklet to inform the public about the offices designated to provide service in English and in French. Time will tell whether the booklet will have the desired effect but it is already clear that active offer of service must become the rule if the language rights of the public are to be respected.


As of September 1994 the federal Public Service in Newfoundland had 5,841 positions, 77 (1.3%) of which required a knowledge of both official languages. Of these, 66 (85.7%) were filled by employees whose first official language is English.

³ Paul Charbonneau, in collaboration with Louise Barrette, *Contre vents et marées*, Éditions Acadie, p. 113.

PART IV

Table IV.1
Minority language education programs in public schools

Enrolment in programs designed to provide education in their mother tongue (English in Quebec and French elsewhere) to members of the official language minority groups, grades in which offered and number of schools where offered, for each province and territory, 1970-71, 1993-94 and 1994-95.

	Enrolment	Grades	Number of schools	Province/Territory	Enrolment	Grades	Number of schools
Newfoundland				Saskatchewan			
1970-71	185	K to 10	1	1970-71	765	K to 12	12
1993-94 ^e	245	K to 11	5	1993-94 ^e	1,268	K to 12	11
1994-95 ^e	237	K to 11	5	1994-95 ^e	1,275	K to 12	11
Prince Edward Island				Alberta			
1970-71	796	1 to 12	7	1970-71	n.a.	n.a.	n.a.
1993-94 ^e	616	1 to 12	2	1993-94 ^e	2,745	K to 12	28
1994-95 ^e	615	1 to 12	2	1994-95 ^e	2,791	K to 12	28
Nova Scotia				British Columbia			
1970-71	7,388	P to 12	32	1970-71	0	0	0
1993-94 ^e	3,257	P to 12	19	1993-94 ^e	2,319	K to 12	46
1994-95 ^e	3,253	P to 12	19	1994-95 ^e	2,360	K to 12	47
New Brunswick				Yukon			
1970-71	60,679	K to 12	196	1970-71	0	0	0
1993-94 ^e	46,079	K to 12	140	1993-94 ^e	87	K to 9	1
1994-95 ^e	45,298	K to 12	138	1994-95 ^e	87	K to 9	1
Quebec				Northwest Territories			
1970-71	248,855	K to 11	519	1970-71	0	0	0
1993-94 ^e	97,846	K to 11	365	1993-94 ^e	64	K to 11	3
1994-95 ^e	97,866	K to 11	365	1994-95 ^e	57	K to 11	3
Ontario				TOTAL			
1970-71	115,869	K to 13	381	1970-71	444,942*		1,197*
1993-94 ^e	101,361	K to 13	396	1993-94 ^e	261,309		1,043
1994-95 ^e	103,301	K to 13	404	1994-95 ^e	262,589		1,050
Manitoba							
1970-71	10,405	K to 12	49				
1993-94 ^e	5,419	K to 12	27				
1994-95 ^e	5,450	K to 12	27				

e Estimated figures.

n.a. Data not available.

* Excludes Alberta, for which no figures are available.

Source: Statistics Canada, Elementary and Secondary Education.

SECOND-LANGUAGE INSTRUCTION

1. CO-OPERATION AND COMMUNICATION

In this United Nations Year of the Family (of which the Commissioner was Honorary President for Canada) it seems particularly appropriate to be writing about matters that affect the teaching of our children and to reflect that, in a country as in a family unit, communication is the surest tool for harmony and co-operation.

Canadian parents and educators have taken this maxim to heart, if we can judge by enrolments in second-language programs. In English schools over 2 million students were enrolled in French second-language courses (core and immersion) in 1993-94. This represents an increase of 40% since 1970-71 and 2% over the previous year. Although French as a second language programs are no longer growing with the phenomenal speed of the 70s and 80s, most provinces are watching a steady maintenance or a gentle growth in their enrolments.

For example, in 1970-71 participation rates in FSL programs at the elementary level exceeded 30% in only New Brunswick and Ontario. By 1993-94 all provinces east of Alberta had rates over 50%. Participation rates in Alberta and British Columbia in 1993-94 were 32.5% and 42.3% respectively.

These students are learning in a range of program types. Although the majority of elementary and secondary French students are enrolled in "core" programs (traditional French classes), about 7% are in immersion, while others are enrolled in an enriched program known as "extended core".



ENGLISH AS A SECOND LANGUAGE

Meanwhile, for Francophone students both inside and outside Quebec, English as a second language is compulsory at both the elementary and secondary levels. Besides standard English courses, Intensive English is a possibility in Quebec. (This program should not be confused with immersion, in which students study subject material in their second language. This program idea was briefly considered by Quebec's Department of Education but has since been passed over in favour of other options.)

In New Brunswick educators are pursuing imaginative initiatives in learner-directed programs. As these move from

the experimental to the practical, international interest is growing. The province has already accepted invitations to send speakers to conferences in Helsinki, Munich and Vienna.

INTERPROVINCIAL CO-OPERATION

Since the release of the National Core French Study in 1989 educators in every province have been adapting their programs to allow for a communicative, experiential approach to second-language learning. Curriculum development and teacher training have been stepped up to accommodate these changes, with a large degree of inter-provincial co-operation in evidence.

In May 1994 a five-province working group (Prince Edward Island, Nova Scotia, Quebec, Manitoba and Saskatchewan) concluded a project in the area of curriculum designed to implement the findings of the study. In a report published in May (the "National Core French Study: A model for implementation", prepared on behalf of the Canadian Association of Second Language Teachers and the provincial and territorial representatives) the group laid out areas that need to be developed and experiential goals for French as a second language students in grades 4 to 12.

In a co-operative project under the auspices of the Maritime Provinces Education Foundation a new multidimensional program of studies with accompanying experiential teaching units, is being developed for senior high school core French. This is now being piloted and will be implemented in September 1995. A late immersion program for junior high school has also been developed; piloting is planned for September 1995, with implementation in 1996. Prince Edward Island, Nova Scotia, New Brunswick and Saskatchewan are involved in these two projects.

TEACHER TRAINING

Throughout the FSL enrolment boom of the 70s and 80s teacher shortages were a critical issue. Now, however, supply and demand have levelled off and the issue of the 90s is no longer quantity, but quality. Teacher-training initiatives, especially in in-service projects, are in progress across the country.

In a study by researchers André A. Obadia and Mélody Martin entitled "French Immersion Teacher Shortage:

Seeing the Light at the End of the Tunnel", to be published in the *Canadian Modern Language Review*, the authors state that "It seems a propitious time for leaders in education to look closely at the projected needs of French immersion programs, especially the need for qualified teachers, and to take a proactive approach in planning for the future."

EXPECTATIONS IN SECOND-LANGUAGE TRAINING

Canadian educators are gradually refining the repertoire of language teaching programs and approaches. As these become more standardized across the country they are making strides in establishing expected levels of achievement for each type of instruction. Standard expectations and standard testing are being developed. In New Brunswick this year a "Handbook of French Second Language Programs" has been published to help explain to parents not only which programs are available but also what results they should expect from the different programs on offer.

USE OF SECOND-LANGUAGE SKILLS ON THE JOB

It has been just over 25 years since the first French immersion classes began in Saint Lambert, Quebec. Graduates from these programs have been entering the workforce (often after university studies) and some researchers are turning their attention to the interesting issue of the impact of such programs on the adult lives of former students. Last year, for example, the Toronto Board of Education in co-operation with Canadian Parents for French (Ontario) carried out a survey of graduates of French immersion and extended core programs in Toronto schools. "FSL: Learning French Matters in Toronto Schools" found that 26% of the graduates studied believed that their French language skills had helped them obtain their jobs. Of those who are now working full time 58% said that they make some use of French in their work. Asked whether they would repeat their studies in the same way again 98% of immersion and 86% of extended core French graduates said "Yes".

CANADIAN PARENTS FOR FRENCH

Canadian Parents for French continues to distinguish itself in providing support in the field of French second-language learning. It supports excellence in French second-language education and provides some of the most creative and innovative extracurricular activities available to Canadian students.

The National Communications Committee of CPF has added to its many useful publications this year with a set of brochures to help guide parents through the choice of FSL

programs for their children. These are now available to the public and a further series of four is being planned for the coming year.

To celebrate the 10th anniversary of CPF's Festival national d'art oratoire the Commissioner held a reception in Ottawa for the provincial/territorial winners and gave merit awards to four outstanding contributors to the success of this public speaking contest. Also, in honour of the 25th anniversary of French immersion in British Columbia, the Commissioner helped produce commemorative certificates for immersion students and teachers across the province. As well, he spoke at ceremonies marking the 25th anniversary of French immersion in Calgary.

CONCLUSION

Co-operation and communication were indeed keynote themes in 1994. The co-operative spirit is embodied in the high degree of interprovincial networking that is blossoming, especially in the wake of the National Core French Study. Each year seems to bring new additions to our modes of communication as distance learning and computer-assisted learning become standard tools.

As the Commissioner reminded an audience of parents and educators recently,

English and French are the main languages with which our history has endowed us. It is both natural and reasonable to use, sustain and encourage the learning of both. If we neglect this historical reality, we contribute to mistaken ideas about each other's beliefs, attitudes and concerns, and thus to misunderstanding and disunity.

If we judge by the enthusiasm with which parents and their children across the country embrace second-language learning, it appears that our Canadian family continues to strive for better communication and to work towards increased understanding and harmony.

2. THE PROVINCES AND TERRITORIES

NEWFOUNDLAND

Since Newfoundland's 1992 Royal Commission on Education, "Our Children, Our Future", the provincial government has committed itself to implementing a plan that includes major changes to the school curriculum. Legislation for the restructuring of school boards was, however, withdrawn.

A Royal Commission Implementation Secretariat is working "full speed ahead" to put the Commission's recommendations into effect. A government document called "Adjusting the Course" explains that "a provincial foundation curriculum will be developed consisting of primary core areas (language, mathematics and science) to be taught to all students at all levels, secondary core areas (second language, social studies, music, fine arts and physical education) to be taught at specific areas, and non-core areas to be taught at the discretion of the school."

This restructuring of the core curriculum may create a different balance among key areas. It is not yet certain, however, what impact this change in emphasis will bring to bear upon French second-language programs.

Canadian Parents for French chapters held numerous public meetings and parent information sessions, as well as a variety of special events, such as a French Story Hour and Craft Session, a French Book Club, a Creative Writing Challenge, a French Playgroup, a Christmas showcase and a Citizenship Poetry Challenge.

PRINCE EDWARD ISLAND

Prince Edward Island offers early and late French immersion programs as well as core French. Immersion enrolments are at a level of 15%, one of the country's highest per capita participation rates.

The province is undergoing a reorganization of its entire educational system. The four English-language boards (or "units") have been amalgamated into just two; and whereas each unit formerly had a large degree of autonomy they will now be operating with standard program policies. This change should allow for streamlining of French second-language policies.

A new core French curriculum for grades 8 and 9 is being implemented in all schools and developmental work continues at the regional level in grades 10 to 12. This work is greatly influenced by findings of the National Core French Study and is an extension of the recently completed Junior High School program through the Maritime Provinces Education Foundation.

Canadian Parents for French held well attended camps in the Îles-de-la-Madeleine, as well as three day-camps and, for the second year, a family camp.

NOVA SCOTIA

Nova Scotia has about 93,000 FSL students in core French programs from grades 4 to 12 and extended core French programs beginning either at grade 7 or grade 10, as well as in early and late immersion. The province has had an increase in total FSL enrolments, especially in extended core.

French is compulsory in grades 4 to 6. Resources that reflect the 1989 program of studies continue to be evaluated. The grades 7 to 9 program has undergone major revisions, with administrators and all teachers participating in professional development activities.

Students from 17 of the province's 22 school boards participated in the Concours d'art oratoire, held annually by Canadian Parents for French; about 100 competed at the provincial level alone. Day-camps and resident camps reached about 500 immersion and core French students.

NEW BRUNSWICK

In keeping with its officially bilingual status, New Brunswick has two school streams, English and French. In the English stream a new French second-language policy has been announced, to become effective in September 1995. It contains, among other things, minimum standards for time on task in both core and immersion programs and its mission statement is "that all New Brunswick students will have the opportunity to acquire proficiency in French."

Core French will be "available to all students enrolled in grade 1 to grade 12 in English-administered school districts." The many versions of French immersion that have been offered in the past (about 18 variants) have been scaled down to two: an early entry point at grade 1 and an intermediate entry point at grade 6. From now on parents will be consulted as to which type of program will be offered in their school district.

Proficiency scales are being developed: reading and oral scales for 1994, with writing scales likely by June 1995. Curriculum development is proceeding to match the changes that are taking place.

Meanwhile, in the French stream, "We've had a big year," says a representative of the New Brunswick Department of Education. For some years now a self-directed, learner-centred multimedia project has been undergoing development and testing. Now the program is being imple-

mented in grades 3, 4, 9 and 10 in almost every school in the province. In 1995 it will spread to grades 5, 6 and 11 and to all remaining grades 9 and 10.

This implementation has involved financial commitments; equipment and materials have been purchased for all the schools. Nine teacher-training workshops, affecting about 300 teachers, have been held, with very positive evaluations. Described by the Department of Education as "quite a departure", the program will be monitored and evaluated through the year.

Quebec

Quebec offers extensive second-language programs for both French and English. Since the release in late 1993 of a major consultation document called "Faire avancer l'école", the Department of Education's main plan for second-language instruction involves the implementation of two separate academic streams at the elementary and secondary levels, according to language competence.

The future structures of school governance were still uncertain at year's end. The previous government had adopted legislation creating linguistic school boards and the constitutionality of the new structures had been confirmed by the Supreme Court of Canada; but, following a change of government at the election in the fall, the new cabinet held back from proceeding with implementation. Although the new situation would be complicated by the constitutional protection given the Protestant and Catholic boards in Montreal and Quebec City the prospect of language-based boards appeared to be attractive to the majority of the public.

Meanwhile, with reform at the CEGEP level, at least one second-language course is now a requirement for all students. This development is expected to lead to increased harmonization of secondary and CEGEP programs.

In the area of teacher training the province is increasing the requirements for new teachers entering the classroom from 115 to 700 hours of practice teaching.

English as a second language

One of the rapidly expanding and successful projects being used for ESL instruction throughout Quebec is Intensive English, in which students spend several months immersed in an English classroom atmosphere. It should be pointed out, however, that Intensive English differs from immersion. Immersion is the teaching and learning of another subject in the target language; Intensive English is not focused on subject-specific instruction. As mentioned in last year's Annual Report, the Department of Education considered

allowing English immersion but after much discussion this option was shelved in favour of Intensive English. The Department intends to bring out, sometime in early 1995, a document to situate and promote the intensive model.

Several co-operative groups have been established, with representatives from concerned school boards and educational institutions working with the Department to advance projects such as Intensive English and the English as a Second Language — Language Arts (ESL-LA) program, which is intended for advanced learners in secondary school.

A recent reform of the collegial (CEGEP) system has made two courses in English obligatory for all Francophone students. Work is underway to ensure a smooth transition from secondary to college ESL programs. Many of the students entering college receive only 716 hours of ESL instruction over an eight-year period and are therefore less competent than the students who previously elected ESL at college.

The current interests of the ESL community in Quebec are applications of co-operative learning to ESL situations and examination of strategic teaching for ESL purposes.

French as a second language

For many years now schools and school boards in the English-language system have been developing a wide variety of teaching models which range from regular and enriched courses to total immersion programs offered at various points in students' schooling. In some school boards elementary school students may receive as many as 20 hours of instruction in French a week. In fact, a survey conducted in 1990 showed that 93% of students enrolled in English schools are receiving more than the number of hours of instruction suggested in the "régime pédagogique" for both pre-school and elementary school education as well as for secondary school education.

The Department of Education is pursuing improvements to these programs according to local needs; new programs will soon be offered at both the elementary and secondary levels which will correspond, as mentioned above, to different degrees of student proficiency. Departmental officials are examining proficiency levels to be set for students in the different programs and how student achievement should be recognized for the purposes of the certification of studies.

ONTARIO

A wide variety of program models and instructional materials continues to be a feature of French second-language programs in Ontario.

We hope the province's Royal Commission on Learning will address most facets of the educational system, including funding, school governance and curriculum. Over the past months parents, educators and researchers have all made presentations regarding French second-language programs. Those who have presented reports have expressed a remarkable unanimity of support for the career value and the cognitive and cultural assets represented by French training for Ontario students.

The Commissioner presented and defended a brief before the Royal Commission in 1993. As we went to press the Royal Commission had just released its report.

Even apart from the activities of the Royal Commission, Ontario educators have had a challenging year, especially in curriculum development. The Ministry of Education and Training, in a wide process of consultation with schools and school boards, professional associations, parents and students, has prepared and revised a Common Curriculum covering all subject areas from grades 1 to 9.

Instruction in French as a second language is part of that curriculum; a compulsory core French program starts no later than grade 4 and optional French programs (extended and immersion) follow a variety of models according to local school board decisions.

The Common Curriculum is framed in terms of learning outcomes and second-language educators have been challenged to define the specific skills, knowledge and attitudes that language students should be expected to have achieved after a given number of hours of instruction. By December 1994 provincial standards providing a basis for assessing to what degree learners have achieved these outcomes were in place for all three French as a second language programs.

Canadian Parents for French and the Ontario Modern Language Teachers Association attended joint meetings with ministry staff regarding FSL. CPF also held three Rendez-Vous events, among many other activities.

MANITOBA

Core French and immersion enrolments in Manitoba remain steady.

Outside Winnipeg and the other larger population centres there are still few opportunities for secondary French

immersion students. Programs offered in urban divisions have more students and are thus able to offer more options. A program leading to a graduation certificate in immersion in Manitoba requires that at least 50% of the student's courses at the secondary level be taken in the French language.

Curriculum development continues; French immersion music courses are being piloted in 1994-95 and social sciences, mathematics and physical education courses are being revised.

Manitoba's independent schools are working out their FSL programs of study, training teachers and buying equipment and textbooks.

French immersion students are being exposed to the techniques of radio communication and broadcasting. The students themselves are actually producing programs, reporting and interviewing.

Canadian Parents for French held its "biggest and most successful Rendez-Vous ever" in June at the Collège universitaire de Saint-Boniface for grades 7 and 8 Francophone and immersion students. A Camp Jeunes Voyageurs was held in eight different areas and the CPF Manitoba Cultural Tour 1994 brought a theatre group called La Société culturelle Mamowapik to 12 sites around Manitoba with their show "La Marraine des Prairies", a story about Marie-Anne Gaboury, the first woman of European descent to settle in the West. She was the wife of Jean-Baptiste Lagimodière.

SASKATCHEWAN

Core French curriculum development is underway, based on the findings of the National Core French Study and through partnership with the Maritime Provinces Education Foundation. A kit consisting of video and documents is now available to help teachers with implementation and long-term maintenance. Meanwhile, the immersion curriculum for grades 6 to 8 is being redeveloped.

Saskatchewan is currently working on distance education for secondary French immersion in low-population areas. Among these options is the possible delivery of curriculum and support materials via a computer bulletin board system.

The province has just published and is distributing a teaching strategy document for immersion programs, "Méthode d'enseignement et stratégie d'apprentissage en langue secondes". It is apparently the first of its kind in that it is not tailored to any specific course or level — or even to any specific language — but can be used in any second-language learning situation. Other educators have already expressed a good deal of interest in it.

ALBERTA

French immersion enrolments declined slightly in 1993-94 for the first time ever. At the same time core French enrolments have been rising, especially at the grades 4, 5 and 6 levels, as more schools adopt the new French as a second language program.

Alberta has been carrying out a sweeping review of its education funding framework. It is still unclear as to how the coming changes will affect second-language programs.

Parents in the Calgary area were pleased this year when the Minister of Education ordered the Calgary school board to pay back differential fees that had been charged for children in immersion programs. An imminent decrease in provincial support for the busing of students to schools far from their homes, however, will affect immersion students, who often must travel out of their communities to their program.

Alberta is developing classroom assessment materials in French for all core subjects and career and technology studies from grades 1 to 12. These resources will be used by teachers to assess whether curriculum standards are being met. Special attention is being given to the development of distance learning courses in French in order to accommodate small enrolments at the high school level.

Canadian Parents for French expanded the new summer family camps from one in 1993 to three one-week camps in 1994, held in three different areas of the province.

BRITISH COLUMBIA

British Columbia has been working hard over the last few years to refine a broad program of changes to the entire curriculum. In July 1994 a new Language Education Policy was released which will make a second language — in most cases French — compulsory from grades 5 to 8. At present French as a second language is compulsory only at the grade 8 level.

The introduction to the policy reads, "In a world in which communication and economic relations between different countries and cultures is becoming more frequent and commonplace, it is important that language education offered in British Columbia meet international standards." The policy states that "All students, except those with special needs...must take a second language as part of the required curriculum in grades 5-8. The language taught will be chosen by the school district. If an alternative is not selected by the school district, French will be the language taught.

"School districts will base their selection of alternative second languages on community demand, student enrolment, availability of quality curriculum and teaching resources." The Ministry of Education will spend the 1994-95 school year planning for the September 1995 implementation of the new policy directives. In addition, a new French immersion policy is being worked out, probably for release by the fall of 1995.

Another new development is the "Skills Now" initiative. Affecting both immersion and Programme Cadre (French first-language) students, the initiative will allow them to take the first stage of career-oriented courses in high school, with a second stage at the post-secondary level. Tourism and Chef's Training will be available in 1995; the Ministry is completing a list of Francophone mentors with whom students across the province will be able to work.

A new core French curriculum guide is being published and distributed; a planning guide is being developed to help teachers implement the new communicative curriculum. The Ministry of Education will approve provincial curriculums for other languages to be offered in future years.

In answer to the continuing need for qualified French teachers British Columbia universities now provide pre-service courses. Outside major centres the universities are offering courses in French language and methodology.

Canadian Parents for French published a book of outstanding speeches in British Columbia's provincial Concours d'art oratoire. *Encore* will be distributed to immersion classrooms for use as a learning tool.

YUKON

The number of students in French immersion programs is growing each year. An unusual feature of these programs is that all instruction is given in French, with the exception of some options at the high school level and in English Language Arts.

All FSL programs are now communicatively oriented: new French as a second language program materials were selected during the last school year for grades 10, 11 and 12, based on the curriculum guidelines, and junior high schools are on line with the new programs introduced three years ago.

Technological improvements in Yukon schools are being accessed by FSL teachers with a view to a greater degree of resource-based learning in all subject areas. Internet is being piloted in some Yukon schools this year and the initial interest is high.

NORTHWEST TERRITORIES

FSL programs are ongoing in 24 schools and involve some 4,000 students. French immersion enrolments remain fairly steady from kindergarten to grade 12.

A new core French curriculum based on the experiential approach was being fully implemented in the fall of 1994 in all schools that offer the program. Arctic College continues to offer conversational French courses as well as other night classes in French for various interest groups.

For the first time, rather than piggybacking on Alberta's summer French camp, CPF in Yellowknife this year held three one-week sessions for core and immersion students. In Hay River three one-week sessions were held with both core and French first-language students in association with the local Francophone organization.

Table V.1
Second-language enrolments in public schools

FRENCH IMMERSION

TOTAL school
population

TOTAL second-
language
enrolment

Enrolment

Schools
offering
immersion

Newfoundland

1977-1978

156,168

67,791

95

3

1993-1994^r

118,273

69,742

4,663

41

1994-1995^e

115,920

67,658

4,515

40

Prince Edward Island

1977-1978

27,628

16,495

541

7

1993-1994^r

24,242

15,365

3,312

27

1994-1995^e

24,110

15,356

3,303

27

Nova Scotia

1977-1978

198,097

88,991

127

3

1993-1994^r

165,890

95,681

8,006

87

1994-1995^e

166,000

95,262

7,975

87

New Brunswick

1977-1978

n.a.

n.a.

*Students taking English
as a second language*

1993-1994^r

46,079

31,629

1994-1995^e

45,298

30,534

New Brunswick

1977-1978

n.a.

70,629

3,179

34

*Students taking French
as a second language*

1993-1994^r

92,607

74,510

16,004

103

1994-1995^e

91,502

73,554

15,795

102

Quebec

1977-1978

n.a.

678,664

*Students taking English
as a second language*

1993-1994^r

941,844

617,237

1994-1995^e

943,314

613,045

Quebec

1977-1978

n.a.

17,754¹

17,754¹

n.a.

*Students taking French
as a second language*

1993-1994^r

97,846

33,327¹

33,327¹

154

1994-1995^e

97,866

33,334¹

33,334¹

154

Ontario

1977-1978

1,950,308

883,269

12,764

160

1993-1994^r

2,035,249

1,144,770

147,125

1,074

1994-1995^e

2,080,700

1,167,733

150,254

1,096

PART V

ELEMENTARY (Core)

School population having
English as the language
of instruction (also French in
New Brunswick and Quebec)

SECOND LANGUAGE
Enrolment %




SECONDARY (Core)

School population having
English as the language
of instruction (also French in
New Brunswick and Quebec)

SECOND LANGUAGE
Enrolment %

93,440	33,585	35.9	62,453	34,111	54.6
56,152	33,176	59.1	57,213	31,902	55.8
54,264	32,061	59.1	56,903	31,082	54.6
13,284	7,351	55.3	13,171	8,603	65.3
10,265	5,645	55.0	10,049	6,408	63.8
10,181	5,595	55.0	10,011	6,457	64.5
100,529	30,025	29.9	91,545	58,839	64.3
81,679	41,554	50.9	72,947	46,121	63.2
81,775	41,601	50.9	72,998	45,687	62.6
n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
23,563	12,263	52.0	22,516	19,366	86.0
22,990	11,882	51.7	22,308	18,652	83.6
49,019	29,563	60.3	56,930	37,887	66.6
40,160	33,905	84.4	36,443	24,601	67.5
39,814	33,619	84.4	35,893	24,140	67.3
580,351	214,730	37.0	473,402	463,934	98.0
565,724	242,013	42.8	376,120	375,224	99.8
558,038	237,663	42.6	376,276	375,382	99.8
See Table IV.1 (Minority language education)			See Table IV.1 (Minority language education)		
1,221,579	650,136	53.2	612,574	220,369	36.0
1,127,755	788,843	69.9	662,333	208,803	31.5
1,153,236	806,533	69.9	677,298	210,947	31.1

Table V.1 (continued)
Second-language enrolments in public schools

			FRENCH IMMERSION			
			TOTAL school population	TOTAL second-language enrolment	 Enrolment 	Schools offering immersion
Manitoba	1977-1978		221,408	85,619	1,667	13
	1993-1994 ^r		195,225	105,409	19,724	103
	1994-1995 ^e		194,240	106,031	19,863	104
Saskatchewan	1977-1978		216,248	53,804	407	2
	1993-1994 ^r		195,967	120,277	11,003	75
	1994-1995 ^e		193,140	121,087	11,066	75
Alberta	1977-1978		439,804	111,338 ²	n.a.	n.a.
	1993-1994 ^r		517,898	196,600	28,196	173
	1994-1995 ^e		531,530	199,766	28,665	176
British Columbia	1977-1978		527,769	161,110	1,301	15
	1993-1994 ^r		589,195	272,926	28,974	227
	1994-1995 ^e		611,880	278,025	29,491	231
Yukon	1977-1978		5,394	2,285 ²	n.a.	n.a.
	1993-1994 ^r		5,541	4,117	423	3
	1994-1995 ^e		5,828	4,163	431	3
Northwest Territories	1977-1978		12,717	3,200 ²	n.a.	n.a.
	1993-1994 ^r		16,252	4,443	444	4
	1994-1995 ^e		17,240	4,548	457	4
TOTAL	1977-1978		5,178,753	2,240,949 ³	37,835 ³	237
	1993-1994 ^r		5,042,108	2,754,404 ³	301,201 ³	2,071
	1994-1995 ^e		5,109,568	2,779,562 ³	305,149 ³	2,099

¹ Includes only French immersion students.

² French immersion not included since it is not available.

³ Includes, for Quebec, only "Students taking English as a second language", except French immersion enrolment, which includes Quebec. For New Brunswick, includes only "students taking French as a second language."

Note: Elementary is K-6, except Ontario (K-8), British Columbia (K-7) and Yukon (K-7); secondary is the remaining grades.

PART V

ELEMENTARY (Core)

School population having English as the language of instruction (also French in New Brunswick and Quebec)

SECOND LANGUAGE
Enrolment %

110,831	42,576	38.4
89,101	49,297	55.3
89,975	49,780	55.3

110,382	4,928	4.5
99,757	60,496	60.6
100,200	60,765	60.6

216,656	52,435	24.2
263,425	85,547	32.5
267,975	87,026	32.5

305,574	75,740	24.8
323,725	136,791	42.3
329,408	139,197	42.3

3,545	1,346	38.0
3,932	2,969	75.5
3,932	2,969	75.5

8,801	2,100	23.9
9,968	2,496	25.0
10,337	2,588	25.0

2,813,991³	1,144,515³	40.7
2,671,643³	1,482,732³	55.5
2,669,135³	1,499,397³	55.6

SECONDARY (Core)

School population having English as the language of instruction (also French in New Brunswick and Quebec)

SECOND LANGUAGE
Enrolment %

100,707	41,376	41.1
80,981	36,388	44.9
78,953	36,388	46.1

104,075	48,469	46.6
83,939	48,778	58.1
80,599	49,256	61.1

215,899	58,903	27.3
223,531	82,856	37.1
232,099	84,074	36.2

220,894	84,069	38.1
234,176	107,161	45.8
250,621	109,336	43.6

1,849	939	50.8
1,099	725	66.0
1,378	763	55.4

3,916	1,100	28.1
5,776	1,503	26.0
6,389	1,503	23.5

1,957,415³	1,058,599³	54.1
1,844,607³	970,470³	52.6
1,879,418³	975,015³	51.9

^r Revised figures.

^e Statistics Canada estimate.

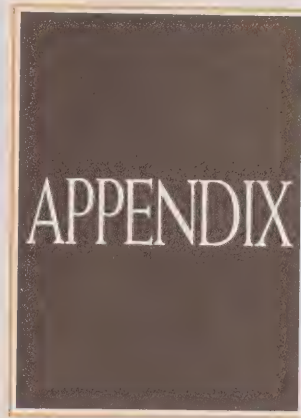
n.a.: No figures available.

Source: Statistics Canada, Elementary and Secondary Education.

THE COMMISSIONER'S OFFICE

There are 167 FTEs (Full-Time Equivalents)* at the Office of the Commissioner of Official Languages, supporting the Commissioner in his three-fold mandate as Canada's protector of the language rights of individuals and groups, evaluator of the linguistic performance of federal institutions, and monitor of the implementation of Part VII of the Act (Advancement of English and French). The Commissioner, like the Auditor General and the Chief Electoral Officer — who, by virtue of their mandates, must be at arm's length from the government in power — reports directly to Parliament. The Commissioner has only the power of recommendation (although he can go to court in support of a complainant who asks him to do so); his most important tool is that of persuasion.

The Policy Branch assists the Commissioner in defining broad policy options and in conducting research, and also provides liaison with central agencies, parliamentary committees and various associations.



Legal Services gives strategic advice to the Commissioner in legal proceedings regarding language rights established by the Constitution or by statutory law. It also answers questions of interpretation about the requirements of the Act in criminal matters, in education, in services to the public, in language of work, etc. As well, it aids the Commissioner in court remedy actions.

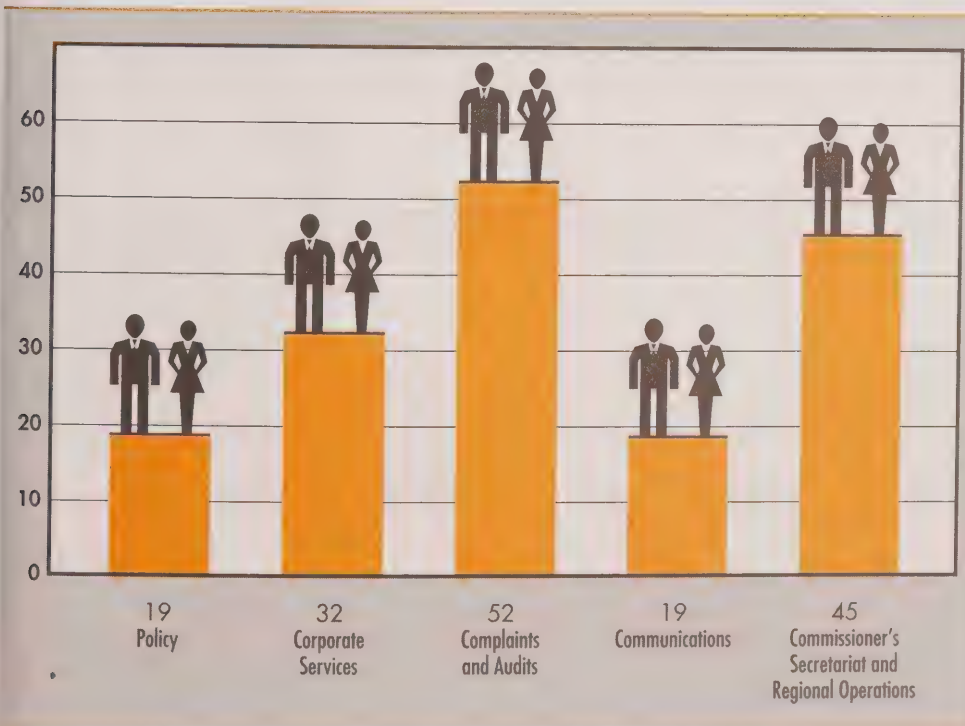
The Complaints and Audits Branch investigates complaints and conducts studies which the Commissioner has chosen to undertake at his own initiative. It also co-ordinates the regionalization of complaints handling.

The Commissioner's Secretariat and Regional Operations Branch plans and co-ordinates the Commissioner's coverage of the entire country. In each of the five regional offices a Commissioner's Representative carries out the whole range of the Commissioner's responsibilities, but in a regional setting. Each regional team investigates complaints, conducts follow-ups and special studies, provides information to managers on their institutional obligations and evaluates the way in which federal institutions in the regions implement the spirit as well as the letter of the Act. Each team also monitors and reports

on trends in its region, carries out a variety of activities with majority and minority official language communities and provides information on the Act and its regulations to community groups, elected officials, federal public servants, representative associations, business groups and other interested parties.

The Communications Branch assists the Commissioner in informing Canadians about both the spirit and the letter of the Act. It uses a variety of media to explain and increase

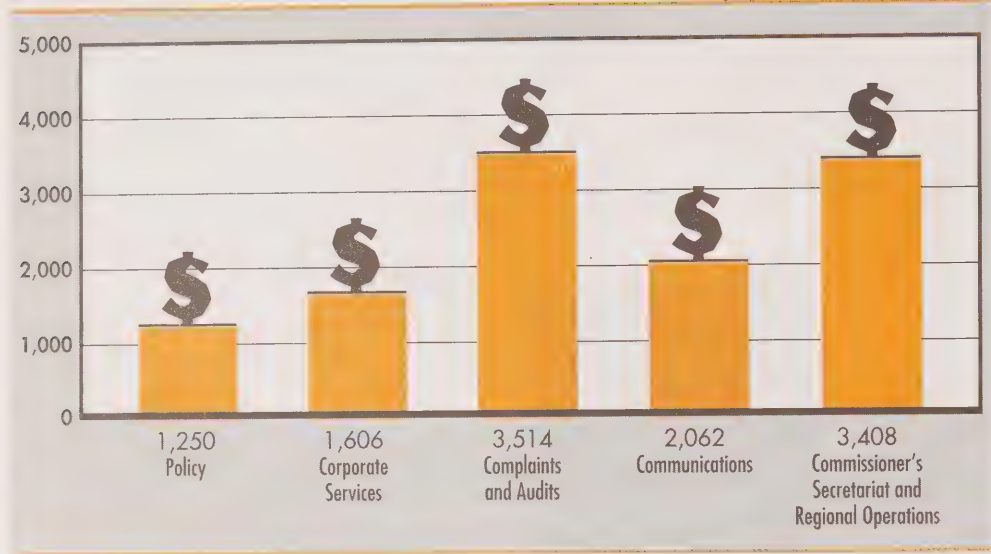
Office of the Commissioner of Official Languages
Full-time equivalents 1994-95 (167)



* FTE replaces the term PY (Person-Year)

APPENDIX

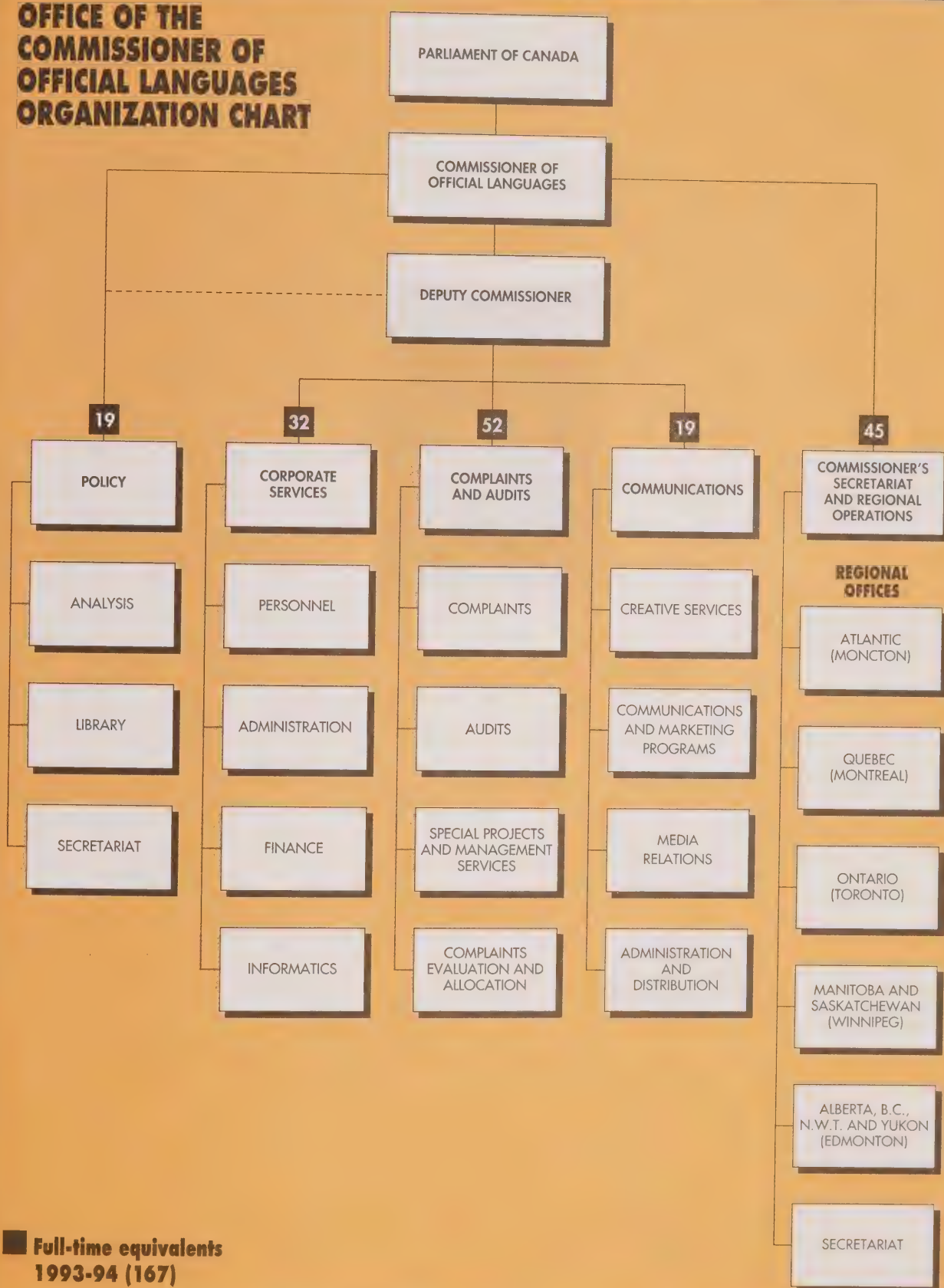
Office of the Commissioner of Official Languages Budget (\$000s) 1994-95 (11,840)



awareness of the role of the Commissioner and the Official Languages Act and regulations and to communicate a true portrait of linguistic duality to Canadian society.

The Corporate Services Branch provides personnel, financial, administrative and informatics services.

OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES ORGANIZATION CHART



INDEX



TABLES AND FIGURES

PART III

Table III.1	Number of complaints lodged, disposition, nature of admissible complaints, information requests by province/territory	26
Figure III.1	Complaints lodged over the years, 1970-1994	27
Table III.2	Institutions with more than 10 admissible complaints, 1994	28
Figure III.2	Complaints lodged by province/territory, 1994	29
Figure III.3	Distribution of complaints lodged (1,542), 1994	29
Figure III.4	Service to the public: Admissible complaints (825)	30
Figure III.5	Language of work: Admissible complaints (180)	33
Table III.3	Participation in federal institutions	35
Table III.4	Participation in the Public Service of Canada by first official language and employment category	35
Table III.5	Distribution of Anglophones and Francophones in the Public Service of Canada by employment category	36
Table III.6	Participation in departments by region	36
Table III.7	Participation in air and rail transport in Quebec	37
Table III.8	Participation in organizations subject to the PSSRA in Quebec	37
Table III.9	Participation in Crown corporations in Quebec	37
Figure III.6	Availability of service in the minority official languages at designated federal offices	42

	Audits, follow-ups and special studies conducted in federal departments and agencies	65
Table III.10	Language requirements of positions, 1990-94	67
Table III.11	The official language populations (1991) and Public Service populations and bilingual positions, 1994	68
Table III.12	Bilingual positions: Levels required, 1990-94	69
Figure III.7	Bilingual positions: Levels required and individual proficiency, 1994	70
Table III.13	Cost of federal services in both official languages: Expenditure by function, 1993-94 and 1994-95	71
Table III.14	Cost of official languages programs	72

PART IV

Table IV.1	Minority language education programs in public schools	98
------------	--	----

PART V

Table V.1	Second-language enrolments in public schools	106
-----------	--	-----

APPENDIX: THE COMMISSIONER'S OFFICE

	Full-time equivalents, 1994-95	111
	Budget	112
	Organization chart	113

NOTE

Search by specific topic (Minority language education) or under individual provinces and territories (Alberta, minority school governance).

Acadian World Congress,

SEE World Acadian Congress

Active offer of bilingual services in federal institutions, 30

Agriculture and Agri-Food Canada (Department), 6, 8

Air Canada,

language of service, 6, 49-50

language of training, 34

language of work, 49-50

Alberta, 83-85

bilingual services in federal institutions, 84-85

minority official language communities, 83-85

minority school governance, 77, 84

second-language instruction, 104

Alliance Quebec, 6, 78, 79, 91, 92

Association canadienne d'éducation de langue française, 79

Association canadienne-française de l'Alberta, 83, 84

Association canadienne-française de l'Ontario, 79, 88, 90

Association coopérative du préscolaire fransaskois, 85

Association culturelle franco-canadienne, 85, 86

Association des juristes d'expression française de l'Alberta, 84

Association des municipalités bilingues du Manitoba, 87

Association des municipalités bilingues

du Nouveau-Brunswick, 89

Association des parents francophones de la

Colombie-Britannique, 14, 82

Association française des municipalités de l'Ontario, 90

Association franco-culturelle de Yellowknife, 81

Association franco-yukonnaise, 80

Association provinciale des parents fransaskois, 80, 85

Association touristique franco-manitobaine, 87

Atlantic Canada Opportunities Agency,

language of service, 32

language of supervision, 50

language of work, 50

Audits, 65

Bilingual positions in the Public Service, 67-69, 68 (table)

language requirements, 67 (table), 69 (table)

Bilingual services in federal institutions, 30-32, 42-44,

42 (figure)

active offer, 30

Cornwall, Ontario, 46-47

costs, 71-72, 71 (table), 72 (table)

Alberta, 84

British Columbia, 82

Manitoba, 88

New Brunswick, 95

Newfoundland, 97

Northwest Territories, 81

Nova Scotia, 96

Ontario, 91

Prince Edward Island, 96-97

Quebec, 91-93

Saskatchewan, 86

Yukon, 80

SEE ALSO Language of service in federal institutions

Bilingual signage,

Welland Canal, 31

Bilingualism bonus, 70

Bilingualism in the Canadian population, 10-11

British Columbia, 82

bilingual services in federal institutions, 82

minority language education, 77, 82

minority official language communities, 82-83

minority school governance, 77, 82

second-language instructions, 104

Broadcasting,

SEE Minority language media

Bureau des parents franco-yukonnais, 80

Canada-community agreements, 83, 86

Canada Employment Centres,

SEE Human Resources Development Canada (Department)

Canada Post Corporation, 6,

Cornwall, Ontario, 47

language of service, 50-51

language of work, 51

Canadian Association of Second Language Teachers, 99

Canadian Broadcasting Corporation, 2, 13

Part VII of the Official Languages Act, 51-52

Réseau de l'information (RDI), 2, 51-52, 54, 78, 82

Canadian Heritage (Department), 8, 41, 73-75, 83, 84

Cornwall, Ontario, 47

language of service, 52-53

language of work, 52

Canadian International Development Agency,

language of supervision, 53

language of work, 33-34, 53

Canadian National,

language of service, 53-54

Canadian National Chemistry and Physics Olympiads, 61

Canadian Parents for French, 100, 101, 103, 104, 105

Canadian Radio-Television and Telecommunications

Commission, 51-52, 54, 78

language of service, 54

Central agencies, 5, 66-75

Châteauguay Valley English-Speaking Peoples'

Association, 6, 92

- Citizenship and Immigration Canada, 41
 - Immigration Canada Services, 8
- Coasters, 92
- Collège militaire royal, Saint-Jean, Quebec, 1, 4-5, 6, 58, 89
- Comité jeunesse (Yukon), 80
- Commissioner of Official Languages, 1-2
 - activities, 1
 - court remedy power, 12-14
 - intervention in legal proceedings, 13-14
 - investigation of complaints, 25-30, 26 (table), 27 (figure), 28 (table), 29 (table), 40-41
 - role, 25
 - Standing Joint Committee on Official Languages, 5, 6
- Committee for Anglophone Social Action, 92
- Complaints,
 - dealing with, at the Office of the Commissioner of Official Languages, 27-29
 - investigations by the Commissioner, 25-29, 26 (table), 27 (figure), 28 (table), 29 (figures), 40-41
 - language of work in the Public Service, 1, 32-34, 33 (figure)
 - language requirements in the Public Service, 40-41
- Conseil jeunesse francophone de la Colombie-Britannique, 87
- Cornwall, Ontario, 46-47
 - bilingual services in federal institutions, 46-47
 - Canada Post Corporation, 47
 - Canadian Heritage (Department), 47
 - Human Resources Development Canada (Department), 46-47
 - language of work in federal institutions, 46-47
- Correctional Service Canada,
 - language of service, 54-55
 - translations, 31
- Court Challenges Program, 1, 9, 78, 82
- Court proceedings in the language of the minority, 14-22
 - Quebec, 15
 - Yukon, 80
- Court remedy power of the Commissioner, 12
- Criminal Code and minority language rights, 14-19
- Cultural life of the minority communities,
 - New Brunswick, 93-94
 - Ontario, 90
- Customs facilities in Cornwall, Ontario,
 - language of service, 32
- Education,
 - minority rights, 9
 - quality, 9-10
- Education system review,
 - Newfoundland, 97
 - Ontario, 89
- Employment Centres,
 - SEE Human Resources Development Canada (Department)
- English second-language instruction,
 - Quebec, 102
- Environment Canada (Department),
 - language of service, 31-32, 83
 - language of training, 55-56
 - language of work, 55-56
- Equitable participation in the Public Service, 35-39, 35 (tables), 36 (tables), 37 (tables)
 - employment category, 36 (table)
 - regions, 36-37, 36 (table)
 - type of institution, 35 (table)
- Newfoundland, 97
- Prince Edward Island, 97
- Quebec, 37-38, 37 (tables)
- Federal Court,
 - language of work, 34
- Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse, 95
- Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada, 6, 79, 84, 94
- Fédération des francophones de la Colombie-Britannique, 82
- Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador, 97
- Fédération Franco-TéNOise, 81
- Fédération des parents acadiens de la Nouvelle-Écosse, 95
- Fédération des parents francophones de l'Alberta, 84
- Fédération provinciale des comités de parents of Manitoba, 86
- Finance (Department), 6
 - language of training, 56
 - language of work, 56
- Follow-ups, 65
- Fondation Franco-TéNOise, 81
- Foreign Affairs and International Trade (Department), 8, 12, 13
 - language of service, 56-57
 - language of work, 13, 56-57
- Forestry Canada,
 - language requirements, 40
- French-immersion programs,
 - graduates, 100
 - Alberta, 104
 - Manitoba, 103
 - Northwest Territories, 105
 - Yukon, 104
- French-language colleges in Ontario, 77, 88
- French second-language instruction in Quebec, 102

- Health (Department), 6
- Health and social services in the language of the minority,
 - Manitoba, 87
 - Ontario, 90
 - Quebec, 92
 - Saskatchewan, 85
- Human Resources Development (Department), 8
 - (Income Security), 40
 - in Cornwall, Ontario, 46-47
 - language of service, 32, 57
 - language of training, 34
 - language of work, 12, 57-58
- Indian and Northern Affairs (Department),
 - language of work, 33
- Jeux francophones de l'Ouest, 84
- Justice Canada (Department),
 - language of work, 58
- Labelling of consumer products, language
 - requirements, 1, 48
- Language evaluation in the Public Service, 70 (table)
- Language of service in federal institutions, 30-32, 42,
 - 46-47, 42 (figure)
 - complaints, 26 (table), 30-32, 30 (figure)
 - Cornwall, Ontario, 32
 - SEE ALSO Bilingual services in federal institutions
- Language of work in the National Capital Region, 44-46
- Language of work in the Public Service, 7-8, 32-34,
 - 33 (figure)
 - complaints, 26 (table), 32-34, 33 (figure)
 - Cornwall, Ontario, 46-47
- Language requirements and rights in the Public Service,
 - 22-23, 39-40, 67 (table), 69 (table)
 - bilingual positions, 69 (table)
- Language rights,
 - SEE Minority language rights
- Language training in the Public Service, 69
- Legal proceedings in the language of the minority,
 - SEE Court proceedings in the language of the minority
- Lorne Mountain Community Association, 80
- Manitoba, 86-88
 - agreement between Canada and the Franco-Manitoban community, 86
 - bilingual services in federal institutions, 88
 - health and social services in the language of the minority, 87
 - minority language education, 86
 - minority language education rights, 86
 - minority official language communities, 86-88
 - minority school governance, 77, 86
 - municipal services in the language of the minority, 87
 - second-language instruction, 103
- Marine Atlantic,
 - language of service, 58
- Merit list (quality services), 8
- Minority associations, 6, 79
 - SEE ALSO Names of individual associations (e.g., Alliance Quebec)
- Minority community development, 8-9, 48-49
- Minority education rights, 9
- Minority language education, 1, 74
 - enrolment, 98 (table)
 - Alberta, 84
 - British Columbia, 82
 - Manitoba, 86
 - Newfoundland, 97
 - Nova Scotia, 95
 - Ontario, 88-90
- Minority language education, post-secondary,
 - Ontario, 88-89
 - Quebec, 92
- Minority language education rights, 1, 9
- Minority language media, 4, 73, 78
 - New Brunswick, 94-95
 - Newfoundland, 97
 - Northwest Territories, 81
 - Ontario, 90
 - Quebec, 92
 - Saskatchewan, 85
- Minority language rights, 12-23
- Minority official language communities, 77-79
 - broadcasting, 78
 - development, 8-9
 - Part VII of the Official Languages Act, 48-49, 78
 - radio, 73
 - Alberta, 83-85
 - British Columbia, 82-83
 - Manitoba, 86-88
 - New Brunswick, 93-95
 - Newfoundland, 97
 - Northwest Territories, 81
 - Nova Scotia, 95-96
 - Ontario, 79, 88-91
 - Prince Edward Island, 96-97
 - Quebec, 79, 91-93
 - Saskatchewan, 85-86
 - Yukon, 80
- Minority school governance, 1, 9, 74, 77
 - Alberta, 77, 84
 - British Columbia, 77, 82
 - Manitoba, 77, 86
 - Newfoundland, 77
 - Northwest Territories, 81
 - Nova Scotia, 77, 95

- Ontario, 77, 89-90
- Prince Edward Island, 96
- Quebec, 77, 91
- Saskatchewan, 77, 85
- Yukon, 80
- Municipal services in the language of the minority,
 - Manitoba, 87
- National Capital Region,
 - contract specifications in English, 31
 - language of work, 44-46
- National Defence (Department), 6, 12, 13
 - language of training, 58-60
 - language of work, 58-60
- National Research Council,
 - language of work, 60
- Natural Resources (Department), 6
 - language of service, 60-61
 - language of work, 60-61
- Natural Sciences and Engineering Research Council,
 - language of service, 61
- New Brunswick, 93-95
 - bilingual services in federal institutions, 95
 - cultural life of the minority community, 93-94
 - minority official language communities, 93-95
 - second-language instruction, 101-102
- Newfoundland, 97
 - bilingual services in the federal institutions, 97
 - cultural life in the minority communities, 97
 - education system review, 97
 - minority language education, 97
 - minority official language communities, 97
 - minority school governance, 77
 - participation in the federal Public Service, 97
 - second-language instruction, 101
- Northwest Territories, 81
 - bilingual services in federal institutions, 81
 - minority official language communities, 81
 - minority school governance, 81
 - second-language instruction, 105
- Nova Scotia, 95-96
 - bilingual services in federal institutions, 96
 - minority language education, 95
 - minority official language communities, 95-96
 - minority school governance, 77, 95
 - second-language instruction, 101
- Office of the Commissioner of Official Languages, 111-113
 - budget, 112 (table)
 - dealing with complaints, 111
 - organization chart, 113
 - full-time equivalents, 111 (table)
- Office of French-Language Co-ordination, (Saskatchewan), 85
- Official languages policy in federal institutions, 3-11
 - opinion surveys on, 3-4
 - broadcasting, 4
- Official Languages Program in federal institutions, 66-75
 - costs, 10, 72 (table)
- Ontario, 88-91
 - bilingual services in federal institutions, 91
 - Bill 8 (French Language Services Act), 88, 90
 - cultural life of the minority communities, 90
 - education system review, 90
 - French-language colleges, 77, 88-89
 - health and social services in French, 90
 - minority language education, 88-90
 - minority official language communities, 88-91
 - minority school governance, 77
 - second-language instruction, 103
- Outaouais Alliance, 92
- Packaging and labelling of consumer products,
 - language requirements, 1, 48
- Parks Canada,
 - SEE Canadian Heritage (Department)
- Participation in the Public Service,
 - SEE Equitable participation in the Public Service
- Points of service study, 1, 7, 42-44
- Prince Edward Island, 96-97
 - bilingual services in federal institutions, 96-97
 - minority official language communities, 96-97
 - minority school governance, 96
 - participation in the federal Public Service, 97
 - second-language instruction, 101
- Public Service,
 - bilingual positions, 67-69, 68 (table)
 - equitable participation, 35-39, 35-37 (tables)
 - language evaluation, 70 (table)
 - language of service, 7, 30-32, 30 (table)
 - language of work, 7-8, 32-34, 33 (figure)
 - language requirements and rights, 22-23, 39-40, 67 (table), 69 (table)
 - language training, 69
- Public Service Commission,
 - language of work, 34
- Quebec, 91-93
 - bilingual services in the Public Service, 91-93
 - Bill 86 (Amendments to the Charter of the French language), 91
 - Bill 120 (Health care and social services available in English), 92
 - court proceedings in English, 15-16
 - English second-language instruction, 102
 - health and social services in the minority language, 92
 - minority language education, post-secondary, 92
 - minority official languages communities, 91-93

minority school governance, 91
 participation in the federal Public Service, 37-38,
 37 (tables)
 second-language instruction, 102

Radio,

SEE Minority language media

Regroupement des universités de la francophonie
 hors Québec, 77

Regulations on communication with and services
 to the public, 67

Réseau de l'information (RDI),

SEE Canadian Broadcasting Corporation,
 Réseau de l'information (RDI)

Revenue Canada – Customs, Excise, Taxation
 (Department), 6

language of service, 61-62

Royal Canadian Mounted Police,

language of supervision, 62

language of work, 62

Royal Military College, Kingston, Ontario, 1, 4-5, 59

Sainte-Anne-de-Bellevue Hospital, 6, 64

Saskatchewan, 85-86

Act respecting the use of English and French

Languages in Saskatchewan, 85

bilingual services in federal institutions, 86

health and social services in French, 85

minority official language communities, 85-86

minority school governance, 77, 85

Office of French-Language Co-ordination, 85

second-language instruction, 103

Sault Ste. Marie, Ontario,

declaration of unilingualism, 23

Second-language enrolment, 106-109 (table)

Second-language instruction, 99-100

interprovincial co-operation, 99

Alberta, 104

British Columbia, 104

Manitoba, 103

New Brunswick, 101-102

Newfoundland, 97, 101

Northwest Territories, 105

Nova Scotia, 101

Ontario, 103

Prince Edward Island, 101

Québec, 102

Saskatchewan, 103

Yukon, 104

Second-language teacher training, 99-100

Service to the public,

SEE Bilingual services in federal institutions;

Language of service in federal institutions

Société des Acadiens et Acadiennes du

Nouveau-Brunswick, 94

Société franco-manitobaine, 86-87

Société Saint-Thomas d'Aquin, 96

Special studies, 1, 42-49, 65

Standing Committee on Citizenship and Immigration, 11

Standing Joint Committee on Official Languages, 1, 5-6, 92

Statistics Canada,

language of supervision, 62-63

Status of Women Canada,

language of service, 63

language of work, 63

Television,

SEE Minority language media

Townshippers' Association, 6, 79, 92

Translation, 70

Transport Canada,

language of service, 63-64

language of work, 63-64

Treasury Board, 7-8, 10, 66-67

Veterans Affairs (Department), 6, 8

Sainte-Anne-de-Bellevue Hospital, 6, 64

Via Rail, 40

Voice of English Quebec, 92

Welland Canal,

bilingual signage along, 31

World Acadian Congress, 73, 78, 79, 93-94

Yukon, 80

bilingual services in federal institutions, 80

court proceedings in French, 80

minority official language communities, 80

minority school governance, 80

second-language instruction, 104

Vérifications linguistiques, 70 (tableau)
 Via Rail, 42
 Vie culturelle de la minorité,
 Nouveau-Brunswick, 98-100
 Ontario, 95
 Voice of English Quebec, 97

Yukon, 84-85
 communautés minoritaires de langue officielle, 84
 gestion scolaire par la minorité, 84
 procédures judiciaires dans la langue de la minorité, 84
 programmes de français langue seconde, 111
 services bilingues dans les institutions fédérales, 85

- Radio-Canada, 85
- VOIR AUSSI Langue de service dans les institutions fédérales
- Services de santé, 7
- Services municipaux dans la langue de la minorité, Manitoba, 91-92
- Services sociaux et de santé dans la langue de la minorité, Manitoba, 91
- Manitoba, 91
- Ontario, 94-95
- Québec, 97
- Saskatchewan, 89
- Société canadienne des postes, 7
- Cornwall (Ontario), 50
- langue de service, 66-67
- langue de travail, 66-67
- Société des Acadiciens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick (SAANB), 99
- Société franco-manitobaine (SFM), 91
- Société Radio-Canada (SRC), 2, 67
- partie VII de la Loi sur les langues officielles, 67
- réseau anglais, 14
- Réseau de l'information (RDI), 2, 56, 67, 82, 87
- Société Saint-Thomas d'Aquin (SSTA), 101-102
- Sport amateur, 63
- Statistique Canada, langue de surveillance, 67-68
- Suivis linguistiques, 70
- Télévision, VOIR Médias de langue minoritaire
- Terre-Neuve, 102-103
- communautés minoritaires de langue officielle, 102-103
- enseignement dans la langue de la minorité, 102
- enseignement de la langue seconde, 107
- gestion scolaire par la minorité, 81
- participation des deux groupes linguistiques dans la fonction publique fédérale, 103
- réforme de l'éducation, 102
- services bilingues dans les institutions fédérales, 103
- Territoires du Nord-Ouest, 85-86
- communautés minoritaires de langue officielle, 85
- enseignement de la langue seconde, 111
- gestion scolaire par la minorité, 85
- services bilingues dans les institutions fédérales, 86
- Townshippers' Association, 6, 83, 97
- Traduction, VOIR Bureau de la traduction
- Transports Canada, langue de service, 68-69
- langue de travail, 68-69
- Ontario, 95-96
- Québec, 97-98
- Saskatchewan, 90
- Terre-Neuve, 103
- Territoires du Nord-Ouest, 86
- Radio-Canada, 85
- VOIR Société Radio-Canada
- Recours judiciaire du Commissaire aux langues officielles, 13
- Réforme de l'éducation, Ontario, 94
- Terre-Neuve, 102
- Région de la capitale nationale, devis de contrats en anglais, 32-33
- langue de travail dans la fonction publique, 47-48
- Règlement sur les langues officielles, 72
- Regroupement des universités de la francophonie hors Québec, 81
- Réseau de l'information (RDI), VOIR Société Radio-Canada
- Ressources naturelles Canada (ministère), 6
- langue de service, 63-64
- langue de travail, 63-64
- Restructuration de l'administration fédérale, 41
- Revenu Canada – Douanes, accise et impôt (ministère), 7
- langue de service, 64
- Saskatchewan, 89-90
- communautés minoritaires de langue officielle, 89-90
- enseignement de la langue seconde, 110
- gestion scolaire par la minorité, 81, 89
- Loi relative à l'usage du français et de l'anglais, 90
- Office de coordination des affaires francophones, 89
- services bilingues dans les institutions fédérales, 90
- services sociaux et de santé en français, 89-90
- Sault Ste. Marie (Ontario), déclaration d'unilinguisme, 25
- Service au public, VOIR Services bilingues dans les institutions fédérales; Langue de service dans les institutions fédérales
- Service correctionnel du Canada (ministère), langue de service, 65
- traductions, 33
- Services bilingues dans les institutions fédérales, 31-34, 44-46, 45 (schéma)
- Cornwall (Ontario), 49-50
- coût, 76-77, 76 (tableau), 77 (tableau)
- offre active, 32
- Alberta, 88
- Colombie-Britannique, 87
- Île-du-Prince-Édouard, 102
- Manitoba, 92
- Nouveau-Brunswick, 100
- Nouvelle-Écosse, 101
- Ontario, 95-96
- Québec, 97-98
- Saskatchewan, 90
- Terre-Neuve, 103
- Territoires du Nord-Ouest, 86

- Terre-Neuve, 102
 Territoires du Nord-Ouest, 85
 Mentions d'honneur (qualité des services), 8-9
 Minorités de langue officielle
 VOIR Communautés minoritaires de langue officielle
 Nouveau-Brunswick, 98-100
 communautés minoritaires de langue officielle, 98-100
 enseignement de la langue seconde, 108
 services bilingues dans les institutions fédérales, 100
 vie culturelle de la minorité, 98
 Nouvelle-Écosse, 100-101
 communautés minoritaires de langue officielle, 100-101
 enseignement dans la langue de la minorité, 100
 enseignement de la langue seconde, 107
 gestion scolaire par la minorité, 81, 100-101
 services bilingues dans les institutions fédérales, 101
 Office de coordination des affaires francophones
 (Saskatchewan), 89
 Offre active de services bilingues dans les institutions
 fédérales, 32
 Olympiades canadiennes de chimie et de physique, 57
 (Ontario, 92-96
 collèges de langue française, 81, 93
 communautés minoritaires de langue officielle, 92-96
 enseignement dans la langue de la minorité, 93-94
 enseignement de la langue seconde, 109
 gestion scolaire par la minorité, 81
 Loi 8 (*Loi sur les services en français*), 92-93
 réforme de l'éducation, 94
 services bilingues dans les institutions fédérales, 95-96
 services sociaux et de santé en français, 94-95
 vie culturelle de la minorité, 95
 Organismes centraux, 6, 71-80
 Parcs Canada
 VOIR Patrimoine canadien (ministère)
 Participation équitable dans la fonction publique fédérale
 37-41, 37 (tableaux), 38 (tableaux), 39 (tableaux)
 par catégorie d'emploi, 38 (tableau)
 par région, 38-39, 38 (tableau)
 par type d'institutions, 37 (tableau), 38
 Ile-du-Prince-Édouard, 102
 Québec, 39-40, 39 (tableau)
 Terre-Neuve, 103
 Patrimoine canadien (ministère), 9, 43, 78-80, 87, 88
 Cornwall (Ontario), 49-50
 langue de service, 63
 langue de travail, 63
 plaintes,
 enquêtes du Commissaire aux langues officielles,
 27-31, 28 (schéma), 29 (schémas), 30 (tableau),
 31 (tableau), 32 (schéma), 42-43
 VOIR Médias de langue minoritaire
 Radio,
 services sociaux et de santé en anglais, 97
 services bilingues dans les institutions fédérales, 97-98
 procédures judiciaires en anglais, 16-17
 la fonction publique fédérale, 39-40, 39 (tableau)
 participation des deux groupes linguistiques dans
 en anglais, 97
 Loi 120 (Soins de santé et de services sociaux
français), 96
 Loi 86 (Modifications à la *Charte de la langue*
 gestion scolaire par la minorité, 81, 96
 enseignement postsecondaire en anglais, 96
 enseignement de l'anglais langue seconde, 108-109
 communautés minoritaires de langue officielle, 83, 96-98
 Québec, 96-98
 Yukon, 111
 Territoires du Nord-Ouest, 111
 Manitoba, 109-110
 Alberta, 110
 diplômés, 106
 Programmes d'immersion en français, 105-106
 coûts, 11, 77 (tableau)
 fédérales, 71-77
 Programme des langues officielles dans les institutions
 Programme de contestation judiciaire, 1, 9, 82, 86
 Yukon, 84
 Québec, 16-17
 Procédures judiciaires dans la langue de la minorité, 15-20
 Prime au bilinguisme, 75
 VOIR Société canadienne des postes
 Postes Canada,
 exigences linguistiques, 74 (tableau)
 73 (tableau), 74 (tableau), 75 (tableau)
 Postes bilingues dans la fonction publique, 74-75,
 langue de service, 34
 Poste-frontière de Cornwall (Ontario),
 les institutions fédérales
 VOIR Politique des langues officielles dans
 la politique linguistique,
 sondages d'opinion, 3
 radiodiffusion, 4
 fédérales, 3-12
 Politique des langues officielles dans les institutions
 VOIR Étude sur les points de service
 Points de service
 29-31
 traitement par le Commissariat aux langues officielles,
 35 (schéma)
 langue de travail dans la fonction publique, 34-37,
 31-34, 31 (tableau), 32 (schéma)
 langue de service dans les institutions fédérales,

Étude sur les points de service, 1, 8, 44-46
 Évaluation linguistique dans la fonction publique, 75
 Exigences linguistiques et droits dans la fonction publique, 23-24, 41-42, 72-74, 72 (tableau)
 postes bilingues, 74-75, 75 (tableau)
 Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse (FANE), 101
 Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (FCFAC), 6, 83, 88, 99
 Fédération des francophones de la Colombie-Britannique (FFCB), 86-87
 Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador (FFTNL), 102
 Fédération des parents acadiens de la Nouvelle-Écosse (FPANE), 100
 Fédération des parents francophones de l'Alberta (FPFA), 88
 Fédération Franco-TéNOise (FFT), 85
 Fédération provinciale des comités de parents (Manitoba) (FPCP), 91
 Finances (ministère), 6
 langue de formation, 61
 langue de travail, 61
 Fonction publique, 75 (tableau)
 évaluation linguistique, 75 (tableau)
 exigences linguistiques et droits, 23-24, 41-42, 72-74, 72 (tableau)
 formation linguistique, 74-75
 langue de service, 8, 31-34, 32 (tableau)
 langue de travail, 8, 34-37, 35 (schéma)
 participation équitable, 37-41, 37-39 (tableaux)
 postes bilingues, 73 (tableau), 74-75, 74 (tableau), 75 (tableau)
 Fondation Franco-TéNOise, 85
 Forêts Canada (ministère), 42
 exigences linguistiques, 42
 Formation linguistique Canada (FLC), 74-75
 Formation linguistique dans la fonction publique, 74-75
 Français langue seconde, VOIR Enseignement du français langue seconde
 Gendarmerie royale du Canada (GRC),
 langue de surveillance, 61-62
 langue de travail, 61-62
 Gestion des écoles françaises, VOIR Gestion scolaire par la minorité
 Gestion scolaire par la minorité, 1, 9-10, 79, 81
 Alberta, 81, 88
 Colombie-Britannique, 81, 86
 Ile-du-Prince-Édouard, 101
 Manitoba, 81, 90-91
 Nouvelle-Écosse, 81, 100-101
 Ontario, 81
 Québec, 81, 96

Saskatchewan, 81, 89
 Terre-Neuve, 81
 Territoires du Nord-Ouest, 85
 Yukon, 84
 Hôpital des anciens combattants, Sainte-Anne-de-Bellevue, 6, 55
 Ile-du-Prince-Édouard, 101-102
 communautés minoritaires de langue officielle, 101-102
 enseignement de la langue seconde, 107
 gestion scolaire par la minorité, 101
 participation des deux groupes linguistiques dans la fonction publique fédérale, 102
 services bilingues dans les institutions fédérales, 102
 Jeux francophones de l'Ouest, 88
 Justice Canada (ministère), langue de travail, 62
 Langue de service dans institutions fédérales, 31-34, 44-46, 45 (schéma)
 Cornwall (Ontario), 34
 plaintes, 31-34, 31 (tableau), 32 (schéma)
 VOIR AUSSI Services bilingues dans les institutions fédérales
 Langue de travail dans la fonction publique, 8, 34-37, 35 (schéma)
 Cornwall (Ontario), 49-50
 dans la région de la capitale nationale, 47-48
 plaintes, 31 (tableau), 34-37, 35 (schéma)
 Langue des tribunaux, VOIR Procédures judiciaires dans la langue de la minorité
 Lorne Mountain Community Association, 84
 Manitoba, 90-92
 communautés de langue officielle minoritaire, 90-92
 droit à l'enseignement dans la langue de la minorité, 90-91
 enseignement dans la langue de la minorité, 90-91
 enseignement de la langue seconde, 109-110
 entente Canada-communauté, 91
 gestion scolaire par la minorité, 81, 90-91
 services bilingues dans les institutions fédérales, 92
 services municipaux en français, 91-92
 services sociaux et de santé en français, 91
 Marine Atlantique, langue de service, 62-63
 Médias de langue minoritaire, 4, 78, 82
 Nouveau-Brunswick, 99
 Ontario, 95
 Québec, 97
 Saskatchewan, 90

- Développement des ressources humaines Canada
 (ministère), 13-14, 42
 Cornwall (Ontario), 49
 langue de formation, 36
 langue de service, 34, 59
 langue de travail, 13-14, 59-60
 Sécurité du revenu, 8
 Droits linguistiques de la minorité, 13-25
 Ecoles, gestion par la minorité,
 VOIR Gestion scolaire par la minorité
 Emballage des produits de consommation,
 exigences linguistiques, 50
 Enseignants de la langue seconde, formation, 106
 Enseignement, droits de la minorité, 9-10
 qualité, 10
 Enseignement dans la langue de la minorité, 79
 inscriptions, 104 (tableau)
 Alberta, 88
 Colombie-Britannique, 86
 Manitoba, 90-91
 Nouvelle-Ecosse, 100
 Ontario, 93-94
 Terre-Neuve, 102
 Enseignement de l'anglais langue seconde,
 Québec, 108-109
 Enseignement de la langue seconde, 105-107
 coopération interprovinciale, 105-106
 inscriptions, 112-115 (tableau)
 Alberta, 110
 Colombie-Britannique, 110-111
 Ile-du-Prince-Edouard, 107
 Manitoba, 109
 Nouveau-Brunswick, 108
 Nouvelle-Ecosse, 107
 Ontario, 109
 Québec, 108
 Saskatchewan, 110
 Terre-Neuve, 107
 Territoires du Nord-Ouest, 111
 Yukon, 111
 Enseignement du français langue seconde,
 Québec, 109
 Enseignement postsecondaire dans la langue de la minorité,
 Ontario, 93
 Québec, 96
 Entente Canada-communauté, 88, 91
 Environnement Canada (ministère),
 langue de formation, 60
 langue de service, 33, 87
 langue de travail, 60-61
 Etiquetage des produits de consommation,
 exigences linguistiques, 50
 Etudes linguistiques spéciales, 1, 44-52, 70
- enquêtes sur les plaintes, 27-31, 28 (schéma),
 29 (schémas), 30 (tableau), 31 (tableau),
 32 (schéma), 42-43
 interventions dans les instances judiciaires, 14-15
 recours judiciaire, 13
 rôle, 27
 Commission de la fonction publique, langue de travail, 36
 Committee for Anglophone Social Action (CASA), 97
 Communautés minoritaires de langue officielle, 81-83
 développement, 9, 51-52
 partie VII de la Loi sur les langues officielles, 51-52, 82
 radio, 78
 télédiffusion, 82
 Alberta, 87-89
 Colombie-Britannique, 86-87
 Ile-du-Prince-Edouard, 101-102
 Manitoba, 90-92
 Nouveau-Brunswick, 98-100
 Nouvelle-Ecosse, 100-101
 Ontario, 92-96
 Québec, 83, 96-98
 Saskatchewan, 89-90
 Terre-Neuve, 102-103
 Territoires du Nord-Ouest, 85-86
 Yukon, 84
 Condition féminine Canada,
 langue de service, 55-56
 langue de travail, 55-56
 Congrès mondial acadien, 78, 82, 83, 98-99
 Conseil de radiodiffusion et des télécommunications
 canadiennes (CRTC), 56-57, 67, 82
 langue de service, 56-57
 Conseil de recherche en sciences naturelles et en génie
 du Canada (CRSNG),
 langue de service, 57
 Conseil du Trésor, 7-8
 Conseil jeunesse francophone de la
 Colombie-Britannique, 87
 Conseil national de recherches Canada (CNRC),
 langue de travail, 57
 Cornwall (Ontario), 49-50
 Développement des ressources humaines Canada
 (ministère), 49
 langue de travail dans les institutions fédérales, 49-50
 Patrimoine canadien (ministère), 49-50
 services bilingues dans les institutions fédérales, 49-50
 Société canadienne des postes, 50
 Cour fédérale,
 langue de travail, 36
 Défense nationale (ministère), 6, 13, 14
 langue de formation, 58-59
 langue de travail, 57-59

Dans l'index qui suit, on peut chercher directement le sujet (ex.: Enseignement de la langue seconde) ou le nom d'une province ou d'un territoire (ex.: Alberta, gestion scolaire par la minorité).

Affaires étrangères et Commerce international (ministère), 8, 13

langue de service, 52

langue de travail, 14, 52

Affaires indiennes et du Nord canadien (ministère),

langue de travail, 35

Affichage bilingue,

canal Welland, 33

Agence canadienne de développement

international (ACDI),

langue de surveillance, 52-53

langue de travail, 35-36, 52-53

Agence de promotion économique du Canada

atlantique (APECA),

langue de service, 34, 53

langue de surveillance, 53

langue de travail, 53

Agriculture et agro-alimentaire (ministère), 6, 8

Air Canada,

langue de formation, 36-37

langue de service, 7, 53-55

langue de travail, 53-55

Alberta, 87-89

communautés minoritaires de langue officielle, 87-89

enseignement dans la langue de la minorité, 88

enseignement de la langue seconde, 110

gestion scolaire par la minorité, 81, 88

services bilingues dans les institutions fédérales, 88

Alliance Outaouais, 97

Alliance Québec, 6, 83, 96, 97

Anciens combattants (ministère), 6, 8

hôpital Sainte-Anne, 6, 55

Anglais langue seconde,

VOIR Enseignement de l'anglais langue seconde

Association canadienne d'éducation de langue française, 83

Association canadienne des professeurs

de langues secondes, 105

Association canadienne-française de l'Alberta (ACFA), 88

Association canadienne-française de l'Ontario (ACFO),

83, 93-95

Association coopérative du préscolaire transaskois, 89

Association culturelle franco-canadienne (ACFC), 90

Association des juristes d'expression française

de l'Alberta, 89

Association des municipalités bilingues du Manitoba (AMBM), 92

Association des municipalités du Nouveau-Brunswick, 99

Association des parents francophones de la

Colombie-Britannique (APFCB), 15, 86

Association française des municipalités de l'Ontario, 95

Association franco-culturelle de Yellowknife, 85

Association franco-yukonnaise, 84

Association provinciale des parents transaskois (APPF),

84, 89

Association touristique franco-manitobaine (ATFM), 92

Associations minoritaires, 6, 83

VOIR AUSSI les noms des diverses associations

(ex.: Alliance Québec)

Bilinguisme de la population canadienne, 11-12

Bureau de la traduction, 76

Bureau des parents franco-yukonnais, 84

Canadien national,

langue de service, 55

Canadian Parents for French (CPF), 106, 107, 109, 110, 111

Canal Welland,

affichage bilingue, 33

Centres d'emploi du Canada,

VOIR Développement des ressources humaines Canada

(ministère)

Châteauguay Valley English-Speaking Peoples

Association, 6, 97

Citoyenneté et Immigration Canada, 43

services d'immigration Canada, 8

Coasters, 97

Code criminel et droits linguistiques de la minorité, 15-20

Collège militaire royal de Kingston (Ontario), 1, 4-5, 58

Collège militaire royal de Saint-Jean (Québec), 1, 4-5, 6,

57, 94

Collèges de langue française en Ontario, 81, 93

Colombie-Britannique, 86-87

communautés minoritaires de langue officielle, 86-87

enseignement dans la langue de la minorité, 86

enseignement de la langue seconde, 110-111

gestion scolaire par la minorité, 81, 86

services bilingues dans les institutions fédérales, 87

Comité jeunesse (Yukon), 84

Comité mixte permanent des langues officielles, 1, 5, 97

Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration, 12

Commissariat aux langues officielles, 117-119

budget, 119 (tableau)

équivalents temps plein, 117 (tableau)

organigramme, 118

traitement des plaintes, 29-31, 117

Commissaire aux langues officielles, 1-2

activités, 1-2

Comité mixte permanent des langues officielles, 5, 7

(AMBM), 92

LISTE DES TABLEAUX ET DES SCHÉMAS

PARTIE III

Schéma III.1	Les plaintes déposées au cours des ans, de 1970 à 1994.....	28
Schéma III.2	Les plaintes déposées, par province et territoire, en 1994.....	29
Schéma III.3	Répartition des plaintes déposées (1 542) en 1994.....	29
Tableau III.1	Le nombre de plaintes déposées et de demandes de renseignements ainsi que la nature et le traitement des plaintes recevables pour chaque province et territoire, en 1994.....	30
Tableau III.2	Les institutions ayant fait l'objet de plus de 10 plaintes recevables en 1994.....	31
Schéma III.4	Le service au public : plaintes recevables (825).....	32
Schéma III.5	La langue de travail : plaintes recevables (180).....	35
Tableau III.3	Les taux de participation dans les institutions fédérales.....	37
Tableau III.4	Les taux de participation dans la fonction publique du Canada, par première langue officielle et par catégorie d'emploi.....	37
Tableau III.5	La répartition de chaque groupe linguistique dans la fonction publique du Canada, par catégorie d'emploi.....	38
Tableau III.6	Les taux de participation dans les ministères, par région.....	38
Tableau III.7	Les taux de participation dans les transports aériens et ferroviaires au Québec.....	39
Tableau III.8	Les taux de participation dans les organismes assujettis à la LRTFP au Québec.....	39
Tableau III.9	Les taux de participation dans les sociétés d'État au Québec.....	39

ANNEXE : LE COMMISSARIAT

PARTIE V

Schéma III.6	La disponibilité des services dans la langue officielle de la minorité dans les bureaux fédéraux désignés.....	45
Vérifications linguistiques, suivis et études spéciales effectués dans les ministères et organismes fédéraux.....		70
Tableau III.10	Les exigences linguistiques des postes, de 1990 à 1994.....	72
Tableau III.11	Les deux groupes de langue officielle dans la population, 1991, et dans la fonction publique, ainsi que les postes bilingues, 1994.....	73
Tableau III.12	Les postes bilingues — niveau exigé, de 1990 à 1994.....	74
Schéma III.7	Les postes bilingues — niveaux exigés et compétence des titulaires, 1994.....	75
Tableau III.13	Le coût des services fédéraux dans les deux langues officielles — Dépenses par fonction, 1993-1994 et 1994-1995.....	76
Tableau III.14	Le coût du Programme des langues officielles.....	77
Tableau IV.1	Les programmes d'enseignement dans la langue de la minorité.....	104
Tableau V.1	Les effectifs des programmes de langue seconde dans les écoles publiques.....	112
Equivalents temps plein, 1994-1995.....		117
Budget.....		118
Organigramme.....		119

INDEX

L'ORGANIGRAMME DU COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES

ANNEXE



■ Équivalents temps plein, 1994-1995 (167)

Le Commissariat aux langues officielles
Budget (000 \$), 1994-1995 (11 840)



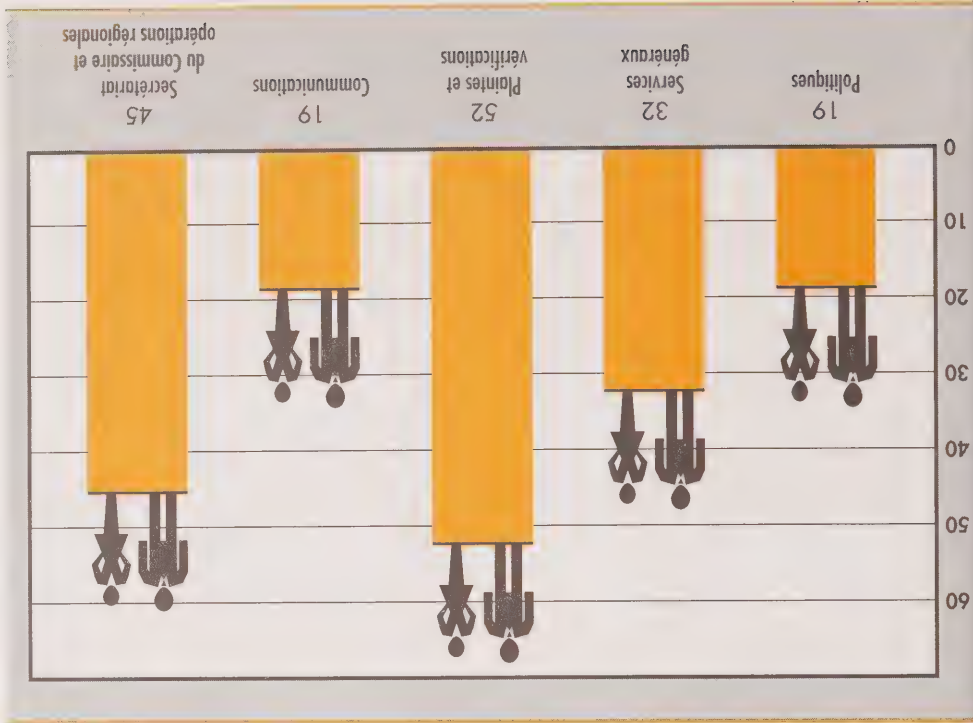
lettre de la Loi. Elle fait appel à divers médias pour faire mieux connaître le rôle du Commissaire, expliquer la Loi sur les langues officielles et ses règlements d'application et donner à la société canadienne une image fidèle de la dualité linguistique.

La Direction des services généraux assure les services liés au personnel, aux finances, à l'administration et à l'informatique.

Le Commissariat aux langues officielles compte 167 ETP (équivalents temps plein*) pour secondar le Commissaire dans l'exécution de son triple mandat de protection des droits linguistiques des particuliers et des groupes au Canada, d'évaluation du rendement linguistique des organismes fédéraux et de surveillance de la mise en œuvre de la Partie VII de la Loi (promotion du français et de l'anglais). À l'instar du Vérificateur général et du Directeur général des élections — qui, selon leur mandat, doivent demeurer indépendants du gouvernement au pouvoir —, le Commissaire fait rapport directement au Parlement. Le Commissaire dispose unique-ment d'un pouvoir de recommandation (bien qu'il puisse s'adresser aux tribunaux en faveur d'un plaignant qui lui en fait la demande). Son instrument le plus puissant est celui de la persuasion.

La Direction des politiques aide le Commissaire à définir les grandes orientations et à effectuer des travaux de recherche. Elle assure également la liaison avec les organismes centraux, les comités parlementaires et diverses associations.

Le Commissariat aux langues officielles
Équivalents temps plein, 1994-1995 (167)



ANNEXE

Les Services juridiques fournissent, pour leur part, des avis stratégiques au Commissaire sur la procédure judiciaire relative aux droits linguistiques consacrés par la Constitution ou en droit statuaire. Ils répondent également aux questions d'interprétation des exigences de la Loi dans les affaires criminelles, dans l'enseignement, en matière de service au public et de langue de travail, etc. De plus, ils appuient le Commissaire en ce qui concerne les recours en justice.

La Direction des plaintes et vérifications enquête sur les plaintes et mène des études dont le Commissaire prend l'initiative. En outre, elle coordonne la régionalisation du traitement des plaintes.

La Direction du secrétariat du Commissaire et des opérations régionales planifie et coordonne la prestation des services du Commissariat à l'échelle nationale. Dans chacun des cinq bureaux régionaux, un représentant du Commissaire s'acquitte de l'ensemble des responsabilités du Commissaire, mais à l'échelon régional. Chaque équipe régionale enquête sur les plaintes, effectue des suivis et mène des études spéciales, renseigne les gestionnaires sur leurs obligations institutionnelles et évalue la mesure dans laquelle les organismes fédéraux appliquent dans les régions l'esprit et la lettre de la Loi. Les différentes équipes surveillent également les tendances dans leur région et en rendent compte au Commissaire, entreprennent diverses activités avec les communautés linguistiques majoritaires et minoritaires, et fournissent des renseignements sur la Loi et ses règlements d'application aux groupes communautaires, aux élus, aux fonctionnaires fédéraux, aux associations représentatives, aux associations de gens d'affaires et à d'autres parties intéressées.

La Direction des communications aide le Commissaire à éclairer la population canadienne sur l'esprit et la

* L'expression « équivalents temps plein (ETP) » remplace le terme « années-personnes (a.-p.) ».

NIVEAU ÉLÉMENTAIRE (Programme-cadre)
Population scolaire dont
la langue d'enseignement
est l'anglais
(Le français au Québec
et au Nouveau-Brunswick)

LANGUE SECONDE
Effectifs %

110 831 89 101 89 975
42 576 49 297 49 780
38,4 55,3 55,3

110 382 99 757 100 200
4 928 60 496 60 765
4,5 60,6 60,6

216 656 263 425 267 975
52 435 85 547 87 026
24,2 32,5 32,5

305 574 323 725 329 408
75 740 136 791 139 197
24,8 42,3 42,3

3 545 3 932 3 932
1 346 2 969 2 969
38,0 75,5 75,5

8 801 9 968 10 337
2 100 2 496 2 588
23,9 25,0 25,0

2 813 9913 2 671 6433 2 699 1353
1 144 5153 1 482 7323 1 499 3973
40,7 55,5 55,6

NIVEAU SECONDAIRE (Programme-cadre)
Population scolaire dont
la langue d'enseignement
est l'anglais
(Le français au Québec
et au Nouveau-Brunswick)

LANGUE SECONDE
Effectifs %

41,1 44,9 46,1
41 376 36 388 36 388
48 469 48 778 49 256
46,6 58,1 61,1

27,3 37,1 36,2
58 903 82 856 84 074
84 069 107 161 109 336
38,1 45,8 43,6

50,8 66,0 55,4
939 725 763
1 849 1 099 1 378
3 916 5 776 6 389

28,1 26,0 23,5
1 100 1 503 1 503
1 058 5993 970 4703 975 0153
54,1 52,6 51,9

1 957 4153 1 844 6073 1 879 4183
1 957 4153 1 844 6073 1 879 4183
1 058 5993 970 4703 975 0153
54,1 52,6 51,9

r Données révisées.

e Estimation de Statistique Canada.
n.d. : Données non disponibles.

Source : Statistique Canada, Division de l'enseignement élémentaire et secondaire.

PROGRAMMES D'IMMERSION EN FRANÇAIS	Effets		Effets — en langue seconde		Population scolaire TOTALE	
	Écoles offrant des cours d'immersion	Effets	TOTAL des effets	en langue seconde	Population scolaire	TOTALE
Manitoba	13	1 667	85 619	105 409	221 408	1977-1978
	103	19 724	106 031	105 409	195 225	1993-1994
	104	19 863			194 240	1994-1995
						1977-1978
						1993-1994
Saskatchewan	2	407	53 804	53 804	216 248	1977-1978
	75	11 003	120 277	120 277	195 967	1993-1994
	75	11 066	121 087	121 087	193 140	1994-1995
						1977-1978
						1993-1994
Alberta	n.d.	n.d.	111 338 ²	196 600	439 804	1977-1978
	173	28 196	199 766	196 600	517 898	1993-1994
	176	28 665		199 766	531 530	1994-1995
						1977-1978
						1993-1994
Colombie-Britannique	15	1 301	161 110	272 926	527 769	1977-1978
	227	28 974	278 025	272 926	589 195	1993-1994
	231	29 491		278 025	611 880	1994-1995
						1977-1978
						1993-1994
Yukon	n.d.	n.d.	2 285 ²	4 117	5 394	1977-1978
	3	423	4 163	4 117	5 541	1993-1994
	3	431		4 163	5 828	1994-1995
						1977-1978
						1993-1994
Territoires du Nord-Ouest	n.d.	n.d.	3 200 ²	4 443	12 717	1977-1978
	4	444	4 548	4 443	16 252	1993-1994
	4	457		4 548	17 240	1994-1995
						1977-1978
						1993-1994
TOTAL	237	37 835 ³	2 240 949 ³	2 754 404 ³	5 178 753	1977-1978
	2 071	301 201 ³	2 779 562 ³	2 754 404 ³	5 042 108	1993-1994
	2 099	305 149 ³		2 779 562 ³	5 109 568	1994-1995
						1977-1978
						1993-1994

1. Inclut que les étudiants inscrits aux programmes d'immersion en français.
2. Données sur les inscriptions aux programmes d'immersion en français.
3. Au Québec, la répartition des étudiants est la suivante : 10 % en français, 10 % en anglais, 80 % en français et anglais.

3. Au Québec, le total comprend les élèves inscrits dans les classes d'anglais seconde langue.

dont le total comprend les élèves inscrits dans les classes d'anglais langue seconde, le total comprend seulement les élèves inscrits dans les classes de français langue seconde.

Note : Les classes primaires vont de la maternelle à la sixième année (M à 6), sauf en Ontario (M à 8), en Colombie-Britannique (M à 7) et au Yukon (M à 7).

NIVEAU ÉLÉMENTAIRE (Programme-cadre)
Population scolaire dont
la langue d'enseignement
est l'anglais
(Le français au Québec
et au Nouveau-Brunswick)

Effectifs
%
LANGUE SECONDE

93 440
56 152
54 264

13 284
10 265
10 181

100 529
81 679
81 775

49 019
40 160
39 814

n.d.
23 563
22 990

Voir le tableau IV.1
(Programmes d'enseignement dans la langue de la minorité)

580 351
565 724
558 038

1 221 579
1 127 755
1 153 236

NIVEAU SECONDAIRE (Programme-cadre)
Population scolaire dont
la langue d'enseignement
est l'anglais
(Le français au Québec
et au Nouveau-Brunswick)

Effectifs
%
LANGUE SECONDE

62 453
57 213
56 903

13 171
10 049
10 011

91 545
72 947
72 998

56 930
36 443
35 893


n.d.
22 516
22 308

Voir le tableau IV.1
(Programmes d'enseignement dans la langue de la minorité)

473 402
376 120
376 276

612 574
662 333
677 298

Tableau V.1
Les effectifs des programmes de langue seconde dans les écoles publiques

Terre-Neuve		1977-1978	1993-1994	1994-1995e	Île-du-Prince-Édouard		1977-1978	1993-1994	1994-1995e	Nouvelle-Écosse		1977-1978	1993-1994	1994-1995e	Nouveau-Brunswick		1977-1978	1993-1994	1994-1995e	Québec		1977-1978	1993-1994	1994-1995e	Ontario		1977-1978	1993-1994	1994-1995e
	TOTAL des effectifs — en langue seconde	156 168	118 273	115 920	27 628	24 242	24 110	198 097	165 890	166 000	88 991	95 681	95 262	70 629	74 510	73 554	n.d.	46 079	45 298	n.d.	17 754	33 327	33 334	678 664	617 237	613 045	883 269	1 144 770	1 167 733
	Effectifs	95	4 663	4 515	541	3 312	3 303	127	8 006	7 975	127	8 006	7 975	3 179	16 004	15 795	3 179	31 629	30 534	n.d.	17 754	33 327	33 334	678 664	617 237	613 045	883 269	1 144 770	1 167 733
	Écoles offrant des cours d'immersion	3	41	40	7	27	27	3	87	87	3	87	87	34	103	102	34	46 079	45 298	n.d.	17 754	33 327	33 334	678 664	617 237	613 045	883 269	1 144 770	1 167 733
TOTAL des effectifs — en langue seconde		156 168	118 273	115 920	27 628	24 242	24 110	198 097	165 890	166 000	88 991	95 681	95 262	70 629	74 510	73 554	n.d.	46 079	45 298	n.d.	17 754	33 327	33 334	678 664	617 237	613 045	883 269	1 144 770	1 167 733
Population scolaire TOTALE		156 168	118 273	115 920	27 628	24 242	24 110	198 097	165 890	166 000	88 991	95 681	95 262	70 629	74 510	73 554	n.d.	46 079	45 298	n.d.	17 754	33 327	33 334	678 664	617 237	613 045	883 269	1 144 770	1 167 733
Écoles offrant des cours d'immersion		3	41	40	7	27	27	3	87	87	3	87	87	34	103	102	34	46 079	45 298	n.d.	17 754	33 327	33 334	678 664	617 237	613 045	883 269	1 144 770	1 167 733
Effectifs		95	4 663	4 515	541	3 312	3 303	127	8 006	7 975	127	8 006	7 975	3 179	16 004	15 795	3 179	31 629	30 534	n.d.	17 754	33 327	33 334	678 664	617 237	613 045	883 269	1 144 770	1 167 733
PROGRAMMES D'IMMERSION EN FRANÇAIS		3	41	40	7	27	27	3	87	87	3	87	87	34	103	102	34	46 079	45 298	n.d.	17 754	33 327	33 334	678 664	617 237	613 045	883 269	1 144 770	1 167 733

nombre d'inscriptions et la possibilité de trouver un programme d'études et des enseignants de qualité ». [Notre traduction]

Le ministère de l'Éducation s'occupera, au cours de l'année scolaire 1994-1995, de planifier l'application des nouvelles directives en septembre 1995. De plus, une nouvelle orientation des programmes d'immersion en français est à l'étude et sera probablement publiée à l'automne 1995.

Autre nouveauté : l'initiative *Skills Now*, qui concerne les élèves du programme d'immersion et du programme-cadre (français première langue). Ils pourront désormais suivre dans leur langue seconde un premier bloc de cours professionnels, au secondaire. Le deuxième bloc leur sera donné au niveau postsecondaire. Dès 1995, des cours de formation en tourisme et en cuisine seront offerts. Le Ministère met la dernière main à la liste des conseillers francophones avec lesquels les élèves des diverses régions de la province pourront travailler.

On publie et on distribue actuellement un nouveau guide sur le programme-cadre de français, un autre guide qui aidera les enseignants à mettre en œuvre la nouvelle méthode communicative est en cours d'élaboration. Le ministère de l'Éducation donnera son aval aux programmes provinciaux relatifs aux autres langues qui seront offertes dans les années à venir.

Pour répondre au besoin toujours présent en professeurs de français qualifiés, les universités de la Colombie-Britannique offrent maintenant des cours préparatoires. À l'extérieur des grands centres, elles donnent des cours en langue française et en méthodologie.

La CPF a publié un recueil des meilleurs discours prononcés lors du concours d'art oratoire de la province. Initialement *Encore*, il sera distribué dans les classes d'immersion, à titre d'instrument d'apprentissage.

LE YUKON

Chaque année, le nombre d'élèves inscrits aux programmes d'immersion en français augmente. Ces programmes sont exceptionnels du fait que tous les cours y sont donnés en français, à l'exception de certaines options au secondaire et des cours d'arts du langage offerts en anglais.

Tous les programmes de français seconde comprennent maintenant une composante « communication » : les nouveaux instruments didactiques ont été choisis au cours de la dernière année scolaire, pour les dixième, onzième et douzième années, en fonction des lignes directrices du programme d'études, tandis que les cours du niveau secondaire de premier cycle sont conformes aux nouveaux programmes mis en place il y a trois ans.

LES TERRITOIRES DU NORD-OUEST

Les professeurs de français langue seconde du Yukon ont maintenant accès à des moyens techniques améliorés, ce qui permet d'accorder une plus grande place à l'apprentissage fondé sur le matériel didactique dans toutes les matières. Dans certaines écoles du Yukon, on fait cette année un essai-pilote sur *Internet*. D'entrée de jeu, l'intérêt est grand.

Il existe des programmes de français langue seconde dans 24 écoles, et environ 4 000 élèves y participent. Les inscriptions au programme d'immersion se maintiennent assez bien, de la maternelle à la douzième année.

Un nouveau programme-cadre de français, fondé sur l'approche « communicative expérimentelle », est entrée pleinement en vigueur à l'automne de 1994, dans toutes les écoles qui offrent le programme. L'Arctic College continue d'offrir des cours de conversation française ainsi que d'autres cours du soir en français à l'intention de divers groupes d'intérêt.

Pour la première fois, la section de Yellowknife de la CPF, au lieu d'offrir une simple rallonge du camp d'été albertain, a organisé cette année trois sessions d'une semaine pour les élèves du programme-cadre et du programme d'immersion. À Hay River, trois sessions d'une semaine réunissant des élèves du programme-cadre et du programme de français langue première, ont été organisées en association avec l'organisation francophone locale.

Les élèves du programme d'immersion se familiarisent avec les techniques de communication et de diffusion radio-phonique. Ils produisent eux-mêmes les émissions, font les reportages et mènent les entrevues.

La CPF a tenu un « Rendez-vous » plus important et plus réussi que jamais, en juin, au Collège universitaire de Saint-Boniface pour les élèves francophones des septième et huitième années et ceux du programme d'immersion. Il a également organisé un « Camp jeunes voyageurs » dans huit régions différentes, tandis que le Manitoba Cultural Tour de 1994 a permis à une troupe de théâtre appelée La Société culturelle Mamowapik de se rendre dans douze endroits du Manitoba avec son spectacle *La Marraine des Prairies*, qui porte sur Marie-Anne Gaboury, la première femme d'ascendance européenne à s'installer dans l'Ouest. Elle était l'épouse de Jean-Baptiste Lagimodière.

LA SASKATCHEWAN

L'élaboration du programme-cadre de français est en cours. Les travaux, fondés sur les constatations de l'Étude nationale sur les programmes de français de base, sont réalisés en association avec la Fondation de l'éducation des provinces maritimes. Une trousse comportant une documentation et une vidéocassette est maintenant offerte aux enseignants pour les aider à mettre en marche et à maintenir le nouveau programme. En outre, on procède à un remaniement du programme d'immersion pour les sixième, septième et huitième années.

La Saskatchewan étudie actuellement la possibilité d'offrir le télé-enseignement en immersion au secondaire, pour les régions à faible population. L'une des options envisagées concerne l'acheminement du programme d'études et de la documentation par le truchement d'un babillard électronique. Le gouvernement provincial vient de publier et distribuer actuellement un document sur l'enseignement en programme d'immersion, intitulé *Méthode d'enseignement et stratégie d'apprentissage en langue seconde*. Il s'agit apparemment d'une première, car cette méthode n'est conçue en fonction ni d'un cours ni d'un niveau précis — ni même d'une langue particulière —, mais peut servir à n'importe quelle situation d'apprentissage d'une langue seconde. D'autres éducateurs se montrent déjà très intéressés par ce document.

L'ALBERTA

En 1993-1994, les inscriptions aux programmes d'immersion en français ont légèrement diminué, ce qui ne s'était jamais vu. Par ailleurs, les inscriptions au programme-cadre de français ont augmenté, surtout aux niveaux des quatrième, cinquième et sixième années, car un nombre croissant d'écoles adoptent le nouveau programme de français langue seconde.

LA COLOMBIE-BRITANNIQUE

province.

La CPF a porté à trois semaines ses nouveaux camps familiaux d'été, qui se tenaient pendant une semaine en 1993. Ces camps se tiennent dans trois régions différentes de la province. Depuis quelques années, la Colombie-Britannique s'efforce de perfectionner un ensemble de changements qui toucheront tout le programme d'études. En juillet 1994, le gouvernement provincial a émis une nouvelle politique sur l'enseignement des langues, qui rendra obligatoire, de la cinquième à la huitième année, l'apprentissage d'une langue seconde — la plupart du temps le français. Actuellement, le français langue seconde n'est obligatoire qu'à partir de la huitième année.

Dans l'introduction de cette politique, on peut lire : « Dans un monde où la communication et les relations économiques entre les pays et les cultures sont de plus en plus fréquentes et courantes, il est important que l'enseignement des langues offre en Colombie-Britannique soit conforment aux normes internationales. » La politique dit également que : « De la cinquième à la huitième année, tous les élèves, à l'exception de ceux qui ont des besoins spéciaux [...], doivent obligatoirement apprendre une langue seconde. C'est le district scolaire qui choisira la langue en question. Sauf décision contraire de celui-ci, c'est le français qui sera enseigné. La décision d'un district scolaire de choisir une autre langue seconde se fondera sur la demande populaire, le

Par ailleurs, des instruments en français pour l'évaluation en classe dans toutes les matières de base et dans les domaines professionnels et techniques, de la première à la douzième année, sont en préparation. Les enseignants s'en serviront pour vérifier la mesure dans laquelle les normes des programmes sont respectées. On accorde une attention spéciale à l'élaboration de cours de télé-enseignement en français, qui sont destinés aux groupes très peu nombreux, au niveau secondaire.

La CPF a porté à trois semaines ses nouveaux camps familiaux d'été, qui se tenaient pendant une semaine en 1993. Ces camps se tiennent dans trois régions différentes de la province.

Abstraction faite des activités de la Commission royale, les enseignants de l'Ontario ont dû relever plusieurs défis cette année, surtout dans l'élaboration du programme d'études. Le ministère de l'Éducation et de la Formation, dans une vaste opération de consultation menée auprès des écoles et des conseils scolaires, des associations professionnelles, des parents et des élèves, a établi et révisé un programme d'études commun, qui couvre toutes les matières, de la première à la neuvième année.

L'enseignement du français langue seconde en fait partie. Le programme-cadre obligatoire commence au plus tard en quatrième année, tandis que les programmes facultatifs (enrichi et immersion) prennent diverses formes, selon ce que décide chaque conseil scolaire.

Le programme commun est structuré en fonction des résultats d'apprentissage. Les éducateurs de langues secondes ont été mis au défi de définir les compétences, connaissances et aptitudes précises que les élèves devraient avoir acquises après tel ou tel nombre d'heures de cours. En décembre 1994, des normes provinciales, pouvant servir de base à l'évaluation de la mesure dans laquelle les élèves ont atteint ces buts, ont été mis en vigueur dans les trois programmes de français langue seconde.

La CPE et l'Association ontarienne des professeurs de langues vivantes ont participé à des réunions sur le français langue seconde avec des représentants du ministère. La CPE a également organisé trois « Rendez-vous » ainsi que beaucoup d'autres activités.

LE MANITOBA

Dans le programme-cadre ainsi qu'en immersion, les inscriptions sont demeurées stables.

À l'extérieur de Winnipeg et des autres principales agglomérations, les possibilités de s'inscrire en immersion sont rares. Dans les zones urbaines, les élèves sont plus nombreux, et les divisions scolaires peuvent donc offrir un meilleur choix de programmes. Il existe au Manitoba un programme menant à un certificat en immersion, dans lequel les élèves doivent suivre au moins 50 p. 100 de leurs cours en français, au niveau secondaire.

L'élaboration du programme d'études se poursuit. En 1994-1995, des cours de musique en immersion sont mis à l'essai, tandis que ceux de sciences sociales, de mathématiques et d'éducation physique sont en cours de révision.

Les écoles indépendantes du Manitoba travaillent actuellement à leurs programmes de français langue seconde. Elles forment des enseignants et achètent du matériel et des manuels.

Beaucoup de ceux qui arrivent au cégep n'ont suivi que 716 heures d'anglais langue seconde au cours des huit années précédentes. Ils sont donc moins avancés que les élèves qui, auparavant, choisissaient l'anglais langue seconde au collège.

Au Québec actuellement, les spécialistes de l'anglais langue seconde s'intéressent aux applications de l'apprentissage coopératif et réfléchissent à l'opportunité de l'enseignement stratégique.

Le français langue seconde

Dans le réseau anglophone, depuis de nombreuses années maintenant, les écoles et les commissions scolaires ont mis au point une vaste gamme de méthodes d'enseignement, allant des cours normaux et enrichis aux programmes d'immersion totale, lesquels peuvent être suivis à diverses étapes du parcours scolaire. Dans certains districts, les élèves de primaire suivent jusqu'à vingt heures de cours de français par semaine. De fait, un sondage mené en 1990 indique que 93 p. 100 des élèves inscrits dans les écoles anglaises suivent un nombre d'heures de français supérieur à ce que recommande le « régime pédagogique » pour les niveaux de la maternelle, du primaire et du secondaire.

Le ministère de l'Éducation cherche à améliorer ces divers programmes en fonction des besoins locaux. Au primaire et au secondaire, on offrira bientôt de nouveaux programmes adaptés, comme nous le disions plus tôt, au degré de compétence des élèves. Les fonctionnaires du Ministère se penchent actuellement sur la question des échelles de compétence à fixer pour les élèves des divers programmes et sur la manière de mesurer le progrès aux fins des diplômes.

L'ONTARIO

Les programmes de français langue seconde en Ontario se caractérisent toujours par la vaste gamme des méthodes et des documents didactiques utilisés.

La Commission royale de l'Ontario sur l'éducation aura, nous l'espérons, étudié la plupart des aspects du système d'enseignement, y compris le financement, la gestion scolaire et le programme d'études. Au cours des derniers mois, des parents, des éducateurs et des chercheurs lui ont présenté des communications sur les programmes de français langue seconde. Les auteurs des rapports soumis sont unanimes à dire que le français est utile aux élèves ontariens, tant comme atout professionnel que comme moyen d'obtenir des acquis sur le plan cognitif et culturel.

Le Commissaire a présenté et défendu un mémoire devant la Commission royale, en 1993. Au moment de mettre sous presse, la Commission venait de déposer son rapport.

place, aux niveaux primaire et secondaire, de deux filières scolaires distinctes, où la compétence linguistique sera prise en compte.

En fin d'année, les futures structures administratives n'adoptent pas encore fixées. Le gouvernement précédait avait linguistique, dont la constitutionnalité avait été confirmée par la Cour suprême du Canada. Toutefois, un nouveau gouvernément a été élu l'automne dernier, et l'application de la loi a été reportée par le Cabinet. Certes, le changement supposerait certaines complications, étant donné la protection constitutionnelle dont jouissent les commissions scolaires protestantes et catholiques de Montréal et de Québec, mais la perspective de commissions scolaires à caractère linguistique semblait rallier la majorité de l'opinion publique.

En outre, par suite de la réforme au niveau collégial, tous les élèves sont maintenant tenus de suivre au moins un cours de langue seconde. On espère ainsi en arriver à mieux harmoniser les programmes du secondaire et des cégeps. Du côté de la formation des maîtres, la province a haussé les exigences applicables aux nouveaux enseignants, qui doivent dorénavant posséder 700 heures de pratique, contre 115 auparavant.

L'anglais langue seconde

La méthode dite « intensive » pour l'enseignement de l'anglais langue seconde se répand rapidement et obtient beaucoup de succès au Québec. Elle consiste à plonger les élèves dans l'atmosphère d'une classe anglaise pendant plusieurs mois. Ce programme se démarque toutefois de l'immersion, qui concerne l'enseignement et l'apprentissage d'une autre matière dans la langue cible. La méthode dite « intensive » n'est pas axée sur l'enseignement de matières précises. Comme nous le soulignons dans le rapport annuel de l'année dernière, le ministère de l'Éducation avait d'abord envisagé l'immersion en anglais mais, après un long débat, a rejeté cette option en faveur de la méthode « intensive ». Le Ministère a l'intention de faire paraître, au début de 1995, un document visant à définir et à promouvoir la nouvelle méthode.

Plusieurs organismes de coopération ont été créés : des représentants des commissions scolaires intéressées et des établissements d'enseignement se réunissant avec le Ministère, pour faire avancer des projets d'enseignement de l'anglais comme le programme intensif d'anglais et le programme d'anglais langue seconde — arts du langage, qui est destiné aux élèves avancés de l'école secondaire.

Depuis la réforme récente des cégeps, tous les élèves francophones sont tenus de suivre deux cours d'anglais. On s'attache actuellement à faciliter la transition entre le secondaire et le cégep dans le domaine de l'anglais langue seconde.

LE NOUVEAU-BRUNSWICK

Cette province, qui est officiellement bilingue, possède deux réseaux scolaires, un français et un anglais. Dans le réseau anglais, on vient d'annoncer une nouvelle politique de français langue seconde, qui entrera en vigueur en septembre 1995. Elle prévoit, entre autres choses, une norme minimale de temps pour les programmes-cadres et les programmes d'immersion. L'énoncé de mission affirme que tous les élèves du Nouveau-Brunswick auront la possibilité d'acquérir une bonne compétence en français.

Le programme-cadre sera offert à tous les élèves inscrits de la première à la douzième année dans les districts scolaires de langue anglaise. Les nombreuses variantes des programmes d'immersion offerts jusqu'à maintenant (environ 18) ont été réduites à deux : un programme précoce à partir de la première année et un programme intermédiaire à partir de la sixième. Dorénavant, on demandera l'avis des parents sur le genre de programme qu'il convient d'offrir dans leur district scolaire. On élabore également des échelles de compétence : les échelles relatives à la lecture et à l'expression orale seront prêtes en 1994, et celles qui concernent l'écriture probablement en juin 1995. L'élaboration du programme d'études se fait au fur et à mesure des modifications.

Par ailleurs, du côté francophone, « l'année a été très chargée », selon un représentant du ministère de l'Éducation du Nouveau-Brunswick. Depuis un certain nombre d'années, un projet multimédia d'apprentissage en autonomie axé sur l'élève fait l'objet d'une élaboration et de mises à l'essai. Le programme vient d'être instauré en troisième, quatrième, neuvième et dixième années, dans presque toutes les écoles de la province. En 1995, il s'étendra aux cinquième, sixième et onzième années ainsi qu'aux neuvième et dixième années des écoles restantes.

Cette opération a exigé des engagements financiers : il a fallu acheter du matériel et de la documentation pour toutes les écoles. On a tenu neuf ateliers de formation, qui ont touché environ 300 enseignants et ont été fort bien reçus. Ce programme, dont le ministère de l'Éducation déclare qu'il constitue « un changement majeur », sera suivi et évalué tout au long de l'année.

LE QUÉBEC

Cette province offre des programmes très complets d'enseignement de la langue seconde, aussi bien en français qu'en anglais. Depuis la publication, à la fin de 1993, d'un important document de consultation intitulé *Faire avancer l'école*, le principal projet du ministère de l'Éducation en ce qui concerne les langues secondes consiste en la mise en

À l'île-du-Prince-Édouard, les élèves ont accès à des programmes d'immersion précoce et d'immersion tardive ainsi qu'à un programme-cadre en français. Les inscriptions en immersion représentent 15 p. 100 de la population scolaire, soit l'un des niveaux les plus élevés du pays.

Une réorganisation complète du système d'enseignement est en cours dans cette province. Les quatre conseils (ou « unités ») anglophones ont été regroupés pour n'en former que deux, et ceux-ci, contrairement aux anciens qui étaient très autonomes, doivent désormais obéir à des politiques normalisées concernant les programmes. On s'attend à ce que les orientations de l'enseignement du français langue seconde en soient simplifiées.

Un nouveau programme-cadre de français, pour les huitième et neuvième années, est actuellement mis en œuvre dans toutes les écoles. Pour les élèves de la dixième à la douzième année, l'élaboration se poursuit à l'échelon régional. Ces travaux sont largement inspirés des conclusions de l'Étude nationale sur les programmes de français de base et prolongent le programme destiné aux écoles secondaires de premier cycle mené par le truchement de la Fondation d'éducation des provinces maritimes.

La CPF a organisé des camps aux Îles-de-la-Madeleine (la participation y a été nombreuse) ainsi que trois camps de jour et, pour la deuxième année, un camp familial.

LA NOUVELLE-ÉCOSSE

En Nouvelle-Écosse, de la quatrième à la douzième année, environ 93 000 élèves suivent le programme-cadre de français langue seconde. Un programme-cadre enrichi de français, qui commence soit en septième, soit en dixième année, ainsi que des programmes d'immersion précoce et tardive, sont également offerts. On a enregistré une augmentation du nombre total d'inscriptions en français langue seconde, surtout au programme-cadre enrichi.

De la quatrième à la sixième année, le français est obligatoire. Les instruments de travail hérités du programme de 1989 sont toujours en cours d'évaluation. Quant au programme des septième, huitième et neuvième années, il a subi un remaniement majeur. Les administrateurs et tous les enseignants suivent actuellement un stage de perfectionnement professionnel.

Des élèves provenant de 17 des 22 conseils scolaires de la province ont participé au concours d'art oratoire, organisé chaque année par la CPF. Une centaine d'entre eux se sont rendus au niveau du concours provincial. Environ 500 élèves du programme d'immersion et du programme-cadre de français ont profité des camps de jour et des camps en résidence.

Comme le Commissaire l'a récemment rappelé à un auditoire de parents et d'enseignants : « L'anglais et le français sont les principales langues que notre histoire nous a léguées. Il est à la fois naturel et raisonnable d'utiliser et de préserver ces deux langues et d'en promouvoir l'apprentissage. Si nous négligeons cette réalité historique, nous contribuons à des idées fausses à l'égard de nos croyances, de nos attitudes et de nos préoccupations mutuelles et, par conséquent, à l'incompréhension et à la désunion. »

À en juger par l'enthousiasme avec lequel les parents et leurs enfants dans tout le pays optent pour l'apprentissage de la seconde langue officielle, il semble que notre famille canadienne continue d'œuvrer avec ardeur pour l'amélioration des communications, la compréhension et l'harmonie.

2. LES PROVINCES ET LES TERRITOIRES

TERRE-NEUVE

Depuis la parution, en 1992, du rapport de la Commission royale de Terre-Neuve sur l'éducation, intitulé *Nos enfants, notre avenir*, le gouvernement de cette province s'est engagé à mettre en œuvre un plan qui entraîne d'importants changements au programme scolaire. Une loi visant la restructuration des conseils scolaires a toutefois été retirée.

Le secrétariat pour la mise en œuvre du rapport de la Commission royale travaille « à toute vapeur » à l'application de ces recommandations. Dans un document intitulé *Adjusting the Course*, le gouvernement explique qu'un programme d'études sera élaboré pour la province, il sera composé de matières primaires (langue, mathématiques et sciences) qui seront enseignées à tous les élèves et à tous les niveaux, de matières secondaires (langue seconde, sciences sociales, musique, beaux-arts et éducation physique) enseignées à des moments déterminés, et de matières hors programme que chaque école pourra enseigner à sa discrétion.

Il se peut que cette restructuration du programme-cadre modifie l'équilibre entre les matières principales. Il n'est toutefois pas possible de prévoir, pour l'instant, quel effet elle aura sur l'enseignement du français langue seconde.

Les sections locales de l'association Canadian Parents for French (CPF) ont tenu de nombreuses rencontres publiques et séances d'information pour les parents, organisées plusieurs manifestations spéciales, notamment la *French Story Hour and Craft Session* (L'heure des histoires et de l'artisanat), un club de lecture, un concours de création littéraire, un spectacle de Noël, un concours de poésie ayant pour thème la citoyenneté et formé une troupe de théâtre.

LA FORMATION DES ENSEIGNANTS

et la mise en œuvre, en 1996. L'île-du-Prince-Édouard, la Nouvelle-Écosse, le Nouveau-Brunswick et la Saskatchewan participent aux deux projets.

Lors de la montée spectaculaire des inscriptions aux programmes d'enseignement du français langue seconde qui a marqué les années 1970 et 1980, la pénurie d'enseignants représentait un grave problème. Aujourd'hui, toutefois, l'offre a rejoint la demande, et c'est la qualité, et non plus la quantité, qui pose problème dans les années 1990. Des initiatives de formation des enseignants, particulièrement en cours d'emploi, sont menées dans tout le pays.

Selon une étude menée par les chercheurs André A. Obadia et Melody Martin, intitulée *French Immersion Teacher Shortage: Seeing the Light at the End of the Tunnel*, qui doit paraître dans la *Revue canadienne des langues vivantes* : « Le moment semble propice pour les responsables de l'éducation d'examiner de près les projections relatives aux besoins en programmes d'immersion en français, particulièrement les besoins en enseignants qualifiés, et de prendre les devants en planifiant pour l'avenir. » [Notre traduction]

LES ATTENTES DANS L'ENSEIGNEMENT DE LA LANGUE SECONDE

Les enseignants canadiens améliorent graduellement l'éventail des programmes et les méthodes d'enseignement linguistique. À mesure que ceux-ci sont normalisés dans tout le pays, les enseignants réalisent des progrès dans la définition des résultats qui sont attendus pour chaque type d'enseignant. L'uniformisation des attentes et des tests est déjà en entreprise. Cette année, au Nouveau-Brunswick, un guide des programmes d'enseignement du français langue seconde a été publié afin d'expliquer aux parents non seulement quels programmes sont offerts, mais aussi quels résultats ils doivent attendre des divers programmes.

L'UTILISATION DE LA CONNAISSANCE DE LA LANGUE SECONDE AU TRAVAIL

Il y a un peu plus de vingt-cinq ans commençaient les premiers cours d'immersion en français à Saint-Lambert (Québec). Ceux qui les ont suivis sont entrés sur le marché du travail (souvent après des études universitaires), et des chercheurs se penchent sur l'intéressante question de l'effet de ces programmes sur la vie adulte de ces diplômés. Lan dernier, par exemple, le conseil scolaire de Toronto, en collaboration avec l'association Canadian Parents for French,

CANADIAN PARENTS FOR FRENCH

L'association Canadian Parents for French (CPF) continue de se distinguer par l'appui qu'elle apporte à l'apprentissage du français langue seconde. Elle favorise l'excellence dans l'enseignement du français langue seconde et propose certaines des activités parascolaires les plus créatives et les plus novatrices qui soient offertes aux élèves canadiens.

Le comité national des communications de la CPF a ajouté cette année à sa vaste collection d'ouvrages une série de brochures destinée à guider les parents dans le choix de programmes d'apprentissage du français langue seconde pour leurs enfants. Ces brochures sont maintenant disponibles, et une autre série de quatre est prévue pour l'année qui vient.

Pour marquer le dixième anniversaire du Festival national d'art oratoire de la CPF, le Commissaire a donné à Ottawa une réception en l'honneur des lauréats provinciaux et territoriaux, et a décerné des certificats honorifiques à quatre personnes émérites ayant contribué au succès de ce concours. De plus, en l'honneur du 25^e anniversaire de l'immersion en français en Colombie-Britannique, le Commissaire a contribué à la production de certificats commémoratifs à l'intention des élèves et des enseignants des programmes d'immersion dans toute la province. Il a aussi pris la parole lors des célébrations marquant le 25^e anniversaire de l'immersion en français à Calgary.

CONCLUSION

La coopération et la communication ont sans contredit été des thèmes dominants en 1994. Cet esprit de collaboration s'incarne dans les liens étroits qui président au maillage inter-provincial qui s'est établi, particulièrement depuis le succès de l'étude nationale sur les programmes de français de base. Chaque année, de nouveaux moyens viennent s'ajouter à nos modes de communication à mesure que le télé-enseignement et l'apprentissage assisté par ordinateur deviennent des instruments d'usage courant.

L'ENSEIGNEMENT DE LA LANGUE SECONDE 1. COOPÉRATION ET COMMUNICATION

En cette Année internationale de la famille (dont le Commissaire était le président honoraire au Canada) proclamée par les Nations unies, il semble particulièrement indiqué de parler des questions qui touchent l'éducation de nos enfants et de réfléchir au fait que, dans un pays comme à l'intérieur d'une famille, la communication représente le meilleur instrument d'harmonie et de coopération.

Les parents et les enseignants canadiens prennent cette maxime à cœur, si l'on en juge par le nombre d'inscriptions aux programmes d'enseignement de la langue seconde. Dans les écoles anglaises, plus de deux millions d'élèves suivent des cours de français langue seconde (programmes-cadres et d'immersion) en 1993-1994, soit une augmentation de 40 p. 100 depuis 1970-1971 et de 2 p. 100 par rapport à l'année précédente. Même si les programmes d'enseignement du français langue seconde ne présentent plus la croissance phénoménale des années 1970 et 1980, dans la plupart des provinces, le nombre d'inscriptions se maintient ou augmente légèrement.

Par exemple, en 1970-1971, les taux de participation aux programmes d'apprentissage du français langue seconde au niveau élémentaire ne dépassaient 30 p. 100 qu'au Nouveau-Brunswick et en Ontario. En 1993-1994, dans toutes les provinces à l'est de l'Alberta, la participation dépassait 50 p. 100, tandis qu'elle s'établissait à 32,5 p. 100 et à 42,3 p. 100 en Alberta et en Colombie-Britannique, respectivement.

Ces élèves participent à toutes sortes de programmes. Bien que la majorité des élèves qui apprennent le français aux niveaux élémentaire et secondaire soient inscrits dans les programmes-cadres (cours de français traditionnels), quelque 7 p. 100 suivent les programmes d'immersion, tandis que d'autres sont inscrits à un programme-cadre enrichi.

L'ANGLAIS LANGUE SECONDE

Entre-temps, pour les élèves francophones du Québec et du reste du pays, l'apprentissage de l'anglais langue seconde est obligatoire tant à l'élémentaire qu'au secondaire. Outre les cours d'anglais courants, il est possible de suivre des programmes intensifs au Québec. (Il ne faut pas confondre les



Au Nouveau-Brunswick, les enseignants prennent des initiatives novatrices au regard des programmes axés sur les apprenants. Au moment où ces initiatives passent du stade expérimental à la mise en pratique, l'intérêt monte dans la communauté internationale. La province a déjà accepté d'envoyer des conférenciers à des congrès à Helsinki, à Munich et à Vienne.

LA COOPÉRATION INTERPROVINCIALE

Depuis la parution de l'Étude nationale sur les programmes de français de base, en 1989, les éducateurs de toutes les provinces ont adapté leurs programmes pour y intégrer une méthode d'enseignement de la langue seconde axée sur la communication et l'expérience. L'élaboration des programmes d'études et la formation des enseignants ont été intensifiées pour tenir compte de ces changements, exercice rendu possible grâce à l'importance de la coopération interprovinciale.

En mai 1994, un groupe de travail composé de représentants de cinq provinces (l'Île-du-Prince-Édouard, la Nouvelle-Écosse, le Québec, le Manitoba et la Saskatchewan) a terminé un projet portant sur les programmes d'études et visant à mettre en application les constatations de l'étude nationale. Dans un rapport intitulé *L'étude nationale sur les programmes de français de base : un modèle d'implantation*, publié au mois de mai pour le compte de l'Association canadienne des professeurs de langues secondes et des représentants des gouvernements provinciaux et territoriaux, le groupe de travail énonçait les domaines susceptibles d'être améliorés et des objectifs d'apprentissage par l'expérience pour les élèves des programmes de français langue seconde de la quatrième à la douzième année.

Dans le cadre d'une initiative coopérative menée sous l'égide de la Fondation d'éducation des provinces maritimes, un nouveau programme pédagogique pluridisciplinaire, accompagné de modules d'enseignement par l'expérience, est en voie d'élaboration en vue d'être intégré aux programmes-cadres de français offerts au second cycle du niveau secondaire. Ce programme, présentement à l'essai, sera mis en œuvre en septembre 1995. Un programme d'immersion tardive pour le premier cycle du niveau secondaire a aussi été élaboré. La mise à l'essai est prévue pour septembre 1995

Les institutions assujetties au *Règlement sur les langues officielles* ont, pour la plupart, suffisamment de postes et de personnel pour s'acquitter de leurs responsabilités. À Saint-Jean, toutefois, certaines d'entre elles offrent difficilement leurs services en français, surtout depuis la restructuration des organismes fédéraux. À titre d'exemple, mentionnons le programme de la Sécurité du revenu qui a été légué, sans personnel bilingue, au nouveau ministère du Développement des ressources humaines.

Le Commissariat a reçu sept plaintes concernant l'absence de services en français dans les institutions fédérales situées dans cette province. Nous avons également reçu 18 demandes de renseignements portant sur l'aspect linguistique des services fédéraux. Au cours de l'année, le Conseil du Trésor a publié un dépliant visant à informer le public relativement aux bureaux désignés pour fournir leurs services en français et en anglais. Le temps nous dira si le dépliant a eu l'effet voulu, mais il est d'ores et déjà certain que l'offre active des services doit devenir la règle si l'on veut que le public obtienne véritablement le respect de ses droits linguistiques.

En septembre 1994, la fonction publique fédérale à Terre-Neuve et au Labrador comptait 5 841 postes dont 77 ou 1,3 p. 100 exigeaient la connaissance des deux langues officielles. De ce nombre, 66 ou 85,7 p. 100 étaient occupés par des personnes ayant l'anglais comme première langue officielle.

qu'ils sont ici pour rester »³. Comme le sont aussi, sans doute, leurs nombreuses réalisations de l'année 1994. En effet, les francophones de Grand-Terre et de Cap-Saint-Georges peuvent enfin se réjouir de l'ouverture de la route entre leurs deux municipalités dans l'Ouest de l'île. Cette route, qui permet d'éviter le détour autrefois nécessaire le long de la péninsule de Port-au-Port, servira sans aucun doute à resserrer les liens au sein de la population de langue française en rapprochant ces deux communautés francophones.

L'année 1994 a débuté par l'annonce d'une réforme scolaire. Plus tard, au cours de l'année, le gouvernement a retiré ce projet. Toutefois, les gouvernements provincial et fédéral ayant signé une entente en octobre 1993 pour promouvoir l'éducation des francophones, le ministre de l'Éducation de la province a préparé un programme spécial pour les quelque 260 élèves francophones des deux écoles homogènes françaises et des quatre écoles mixtes qui comptent des classes françaises.

Notons que les émissions de la radio et de la télévision de la Société Radio-Canada sont maintenant diffusées dans la province à partir de Moncton, d'Halifax et de Montréal. En outre, les francophones du Labrador peuvent capter le signal d'une radio communautaire de langue française. Par ailleurs, les associations francophones réclament du gouvernement qu'il nomme un fonctionnaire cadre responsable de l'offre des services en français, mais jusqu'ici la province n'a pas donné suite à cette revendication. Cependant, une entente fédérale-provinciale a été signée en vue d'améliorer la capacité des fonctionnaires provinciaux de travailler dans les deux langues officielles.

Enfin, la province a célébré une Journée officielle des francophones de Terre-Neuve et du Labrador le 30 mai, le drapeau franco-terre-neuvien a flotté devant le Parlement à Saint-Jean. Dans *Le Gaboteur*, le journal bimensuel de langue française de la province, l'éditorialiste Mireille Pinsky a commenté : « La journée franco-terre-neuvienne, c'est la reconnaissance de notre peuple, notre culture et notre langue. »

Les 2 680 citoyens d'expression française de la province, soit 0,5 p. 100 de la population totale, habitent surtout l'Ouest de l'île, le Labrador et la capitale, Saint-Jean. La Loi sur les langues officielles est d'une portée restreinte dans la province, puisqu'elle s'applique surtout aux bureaux des villes de Saint-Jean et de Labrador City, où doivent s'offrir dans les deux langues officielles les « services clés ». En règle générale, les francophones de la province n'ont accès aux autres services du gouvernement fédéral dans leur langue que par téléphone ou par correspondance.

3. Paul Charbonneau en collaboration avec Louise Barrette, *Contre vents et marées*, éditions Acadie, 1992, p. 113.

du centre scolaire-communautaire de langue française de Charlottetown et du conseil scolaire autonome pour les francophones. Elle a également exercé des pressions pour que les services gouvernementaux en français soient améliorés et a défendu les intérêts des francophones de l'île. Souhaitant cet anniversaire dans un mot publié dans *La Voix acadienne*, hebdomadaire de langue française, le président de la SSTA, M. Éloi Arsenault, a affirmé : « Je demeure confiant en l'avenir [...] puisque les Acadiens et les Acadiennes n'ont jamais été aussi bien outillés pour non seulement relever les défis auxquels nous allons faire face, mais aussi pour en tirer avantage. »

Les 5 280 francophones de l'Île-du-Prince-Édouard, soit 4 p. 100 de la population, forment une communauté dont la vitalité dépasse son poids démographique. La Loi sur les langues officielles s'applique à l'Île-du-Prince-Édouard principalement en raison du règlement sur les aires de service. En effet, dans cette province, la demande de service dans les deux langues officielles est importante car l'aire de service des bureaux du gouvernement fédéral, situés principalement à Charlottetown, touche une population d'expression française d'au moins 5 000 personnes.

Comparativement à 28 plaintes signalées en 1993, quelque 52 plaintes ont été déposées au Commissariat en 1994 relativement à l'absence de service en français dans les institutions fédérales. Nous avons également reçu 23 demandes de renseignements portant sur des questions linguistiques visant ces institutions.

En septembre 1994, les institutions fédérales à l'Île-du-Prince-Édouard comptaient 2 405 postes, dont 421 ou 17,5 p. 100 exigeaient la connaissance des deux langues officielles. De ce nombre, 281 ou 66,7 p. 100 étaient occupés par des fonctionnaires ayant l'anglais comme première langue officielle. En dépit du nombre de postes exigeant la connaissance des deux langues officielles, certaines institutions fédérales éprouvent encore des difficultés à fournir un service adéquat en français. Des problèmes linguistiques se sont manifestés depuis la restructuration des institutions fédérales, notamment au ministère du Patrimoine canadien qui, cette année, a fait l'objet de plusieurs plaintes.

En outre, Marine Atlantique, où nous avions effectué une vérification en 1992, a fait l'objet d'un suivi au cours de l'été 1994. Les résultats ont indiqué qu'une amélioration s'impose encore. Nous continuerons de surveiller la situation.

TERRE-NEUVE

Comme l'a exprimé l'ancien directeur général de la Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador (FFTNL), M. Paul Charbonneau, « Contre vents et marées, les francophones terre-neuviens, Français ou Acadiens, ont démonté

officielles a rencontré à plus d'une reprise les ministres concernés afin de faire valoir l'importance de respecter l'esprit et la lettre de l'article 23, et a maintenu d'étroits liens de communications avec la FPANE et la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse (FANE).

Le gouvernement provincial a procédé à un remaniement des services des Affaires acadiennes, abolissant le poste de directeur dont les fonctions étaient divisées entre Yarmouth et Halifax, puis créant un nouveau bureau responsable de ce dossier dans la capitale.

Au mois d'août, le gouvernement de la Nouvelle-Écosse et le gouvernement fédéral ont renouvelé pour une période de cinq ans leur entente sur la promotion des langues officielles. À cette occasion, le directeur général de la FANE, M. Paul Comeau, s'est dit heureux que les deux gouvernements aient consulté la communauté francophone de la province, de sorte qu'elle puisse collaborer à la planification des projets subventionnés dans le cadre de l'entente. Enfin, les francophones de la région de Clare peuvent capter le signal d'une station de radio communautaire de langue française, et un deuxième poste, Radio Chéticamp, qui attend une licence du CRTC, pourrait entrer en ondes dès juin 1995.

Au recensement de 1991, la population totale de la Nouvelle-Écosse s'élevait à 890 950 habitants. De ce nombre, 35 885, soit 4 p. 100, utilisent le français comme première langue officielle. La population acadienne est majoritairement installée dans les comtés de Digby, Halifax, Inverness, Richmond et Yarmouth.

La prestation de services en français de la part de certaines institutions fédérales en Nouvelle-Écosse laisse grandement à désirer. Lors de nos visites de celles du Cap-Breton, nous avons constaté qu'elles n'étaient pas en mesure de servir adéquatement le public dans les deux langues officielles malgré l'entée en vigueur du *Règlement sur les langues officielles* en décembre 1992. D'autres organismes fédéraux établis à Halifax éprouvent également des difficultés à servir de façon équitable la population de langue française. Mentionnons notamment Citoyenneté et Immigration, Air Canada à l'aéroport d'Halifax, Santé Canada, la Banque fédérale de développement et l'Agence de promotion économique du Canada atlantique. Cette dernière a toutefois amélioré la prestation de ses services en français dans les comtés de Yarmouth et Digby. Revenu Canada (Impôt) s'acquitte relativement bien de ses obligations linguistiques à Halifax et à Sydney de même que Marine Atlantique à Digby, quoique certains problèmes persistent à North Sydney.

Plusieurs organismes fédéraux sont en pleine réorganisation à la suite du fusionnement de divers services. Cette restructuration explique partiellement les difficultés qu'ont présentement certaines institutions à fournir des services dans les deux langues officielles. Malgré tout, le nombre de plaintes

recevables a diminué, passant de 129 en 1993 à 108 en 1994. De ce nombre, 50 se rapportent à des annonces parues dans les médias de langue anglaise sans équivalent dans la presse de langue française. Les autres plaintes sont surtout liées à l'absence de service en français au téléphone et en personne.

Les institutions fédérales en Nouvelle-Écosse ont réduit leurs effectifs de 528 personnes, passant de 13 141 en septembre 1993 à 12 613 en septembre 1994. Des 874 titulaires de postes bilingues, 304 (34,8 p. 100) sont des employés d'expression française et 570 (65,2 p. 100) sont d'expression anglaise. Nous notons que 141 postes, représentant 16,1 p. 100 de l'ensemble des postes bilingues, ont des titulaires ne satisfaisant pas aux exigences linguistiques de leur poste.

L'ILLE-DU-PRINCE ÉDOUARD

« J'invite les insulaires à rendre hommage à la langue et à la culture françaises en participant aux activités. » C'est en ces termes que la Première ministre, Mme Catherine Callbeck, s'est adressée le 20 avril à la population de l'Île-du-Prince-Édouard lors du lancement de la Semaine provinciale de la francophonie de l'Île. L'objectif de la Semaine provinciale, aux dires de Mme Callbeck, était de promouvoir la langue française et de favoriser la compréhension mutuelle entre les deux principales communautés linguistiques de l'Île. Outre les autorités gouvernementales, la Société Saint-Thomas d'Aquin (SSTA) et plusieurs autres associations acadiennes ont collaboré aux diverses activités culturelles tenues dans la province.

Cette année, l'école de langue française François-Buote de Charlottetown a remis des diplômes à ses premiers finissants, sept élèves qui ont terminé leur douzième année. Quant à l'école Evangéline située dans l'ouest de l'Île, elle a eu 30 finissants. La province est fière de son réseau scolaire de langue française qui relève entièrement des parents francophones. Pour ce qui est du niveau postsecondaire, notons que le collège communautaire de langue française de la Nouvelle-Écosse, le Collège de l'Acadie, a installé à Wellington (Île-du-Prince-Édouard) un campus qui se prépare à accueillir quelque 75 étudiants à partir du mois de janvier 1995.

À l'occasion de son 75^e anniversaire, la SSTA a publié cette année l'histoire de la Société². Fondée par des enseignants, à des fins éducatives, la SSTA s'est distinguée pour avoir d'abord établi des classes de langue française. Plus récemment, elle a contribué à l'instauration d'écoles françaises,

2. Georges Arsenault et Jacinthe Laforest, *La Société Saint-Thomas d'Aquin : Soixante-quinze années de courage et de persévérance* (Livres souvent), éditions de la Société Saint-Thomas d'Aquin, 1994.

tions de la *Loi* quant aux obligations de publication d'annonces dans la presse de langue officielle minotaire, les représentants du Ministère dans la région du Golfe ont proposé, en guise de règlement de certains dossiers de plainte, l'insertion d'une clause linguistique exprime dans toute entente conclue ultérieurement avec des tierces parties. Cette clause linguistique a pour effet d'assujettir la tierce partie bénéficiaire de financement à la même responsabilité que celle qui incombe normalement à Pêches et Océans en sa qualité d'institution fédérale. Afin de prévenir la répétition de problèmes de non-publication d'annonces dans la presse de langue officielle minotaire, le ministère des Pêches et Océans exige des tierces parties qu'elles obtiennent au préalable son autorisation expresse avant de publier toute annonce à caractère générique.

LA NOUVELLE-ÉCOSSE

« Nous, Acadiens, sommes capables de beaucoup... ». C'est en ces termes que M. Wayne Gaudet, ministre responsable des Affaires acadiennes et ministre de l'Agriculture, s'adressait aux finissants de l'Université Sainte-Anne lors de la collation des grades en avril. En effet, la seule université de langue française de la province a remis des diplômes à 117 étudiants dans les secteurs de l'éducation, des lettres et du commerce. Outre l'Université Sainte-Anne, la province possède un collège communautaire de langue française, le Collège de l'Acadie, qui offre des cours à quelque 600 étudiants dans six endroits différents de la province.

Si les francophones ont enregistré cette année des progrès au chapitre de l'enseignement postsecondaire, la situation sur le plan de l'éducation primaire et secondaire a été incertaine. Notons que la province compte quelque 3 300 élèves inscrits dans 18 établissements scolaires où l'on offre un enseignement en français langue première. Cependant, même s'il existe un conseil scolaire francophone à Halifax-Dartmouth, et que les parents francophones sont majoritaires dans Clare-Argyle, la gestion des écoles acadiennes et francophones n'est pas conforme aux dispositions de l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés*. Le dossier de la gestion scolaire est au centre des préoccupations de la Fédération des parents acadiens de la Nouvelle-Écosse (FPANE).

Dans un éditorial, *Le Courrier* de la Nouvelle-Écosse, l'hebdomadaire de langue française de la province, a commenté les débats entourant les différents modèles scolaires proposés : « En fin de compte, tout le monde veut la même chose, soit la meilleure éducation possible tout en préservant la langue et la culture françaises. Que les parties intéressées entendent et travaillent ensemble pour y arriver ! ».

Entre-temps, la FPANE poursuit ses démarches pour que tous les parents francophones de la province puissent gérer leurs écoles. Pour sa part, le Commissaire aux langues

Le Nouveau-Brunswick compte 242 630 personnes utilisant le français comme première langue officielle, ce qui représente 33,9 p. 100 de la population. Au 30 septembre 1994, sur un effectif de 7 192 fonctionnaires, on en dénombrerait 2 776 occupant des postes bilingues dont 2 480 (89,7 p. 100) des employés fédéraux d'expression française se situent à 31,7 p. 100, ce qui représente une légère baisse en comparaison avec septembre 1993.

L'application de la *Loi* pose toujours des défis aux gestionnaires, et les plaintes que nous avons reçues reflètent les faiblesses des institutions fédérales à ce chapitre. Plusieurs d'entre elles se sont fait monter du doigt pour avoir failli à leurs obligations en matière de service au public en 1994. La Société canadienne des postes ainsi que le Service correctionnel du Canada ont été les institutions le plus souvent mises en cause. L'objectivité des gestionnaires dans la désignation linguistique des postes a également fait l'objet de plusieurs plaintes. Celles qui ont exigé le plus de démarches concernaient la désignation linguistique de 68 postes de commis aux renseignements du Télécentre du ministère du Développement des ressources humaines de Bathurst (ces plaintes sont traitées dans le chapitre III, voir p. 59). Une autre plainte déposée contre le ministère de la Justice a amené le Commissaire à procéder à une enquête portant sur la langue dans l'administration de la justice au Nouveau-Brunswick. Enfin, les problèmes signalés quant au respect des droits en matière de langue de travail mettent en lumière les difficultés auxquelles se heurtent encore bon nombre d'employés fédéraux au Nouveau-Brunswick. Des mesures éclairées et énergiques s'imposent afin que le français occupe une place équitable en tant que langue de travail.

En dépit de ces plaintes, la prestation des services au public est tout de même assurée de façon efficace dans bon nombre d'institutions fédérales. C'est le cas notamment au ministère du Patrimoine canadien, à l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, à la Commission de la fonction publique, à la Gendarmerie royale du Canada ainsi qu'à Pêches et Océans Canada.

La *Loi sur les langues officielles* établit clairement les obligations incombant aux institutions fédérales quant à la communication avec le public par le biais des médias, particulièrement en ce qui concerne la presse écrite. Il arrive, cependant, que ces obligations se perdent de vue et ne sont plus respectées lorsque les institutions transfèrent la responsabilité de publication et de diffusion d'information aux tierces parties bénéficiaires de financement. De telles situations se présentent, notamment, lorsque les institutions fédérales concluent des ententes dites de coopération avec les provinces et les territoires.

Une heureuse initiative du ministère des Pêches et Océans, dans la région du Golfe, mérite d'être mentionnée. Afin de surmonter le problème de non-respect des disposi-

du Congrès, M. Wilfred Roussel, ont tenu à faire accepter une définition plus globale qui comprendrait également les descendants des familles originelles qui habitent aujourd'hui des régions anglophones et ont adopté l'anglais comme langue principale. Par ailleurs, le président du Congrès, M. André Boudreau, a affirmé pour sa part : « Notre lien, c'est l'histoire ». Enfin, notons que, selon les démographes, le monde compterait quelque trois millions de descendants des Acadiens du XVIII^e siècle.

Le Commissaire aux langues officielles a participé au Congrès, offrant un portrait démographique des forces vives de l'Acadie d'aujourd'hui, et il a également fait une présentation devant l'assemblée annuelle de la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada qui se tenait à Moncton en même temps que le Congrès. Il a fait part de sa satisfaction devant certains progrès accomplis par rapport à la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles* au Nouveau-Brunswick, et notamment à l'enrichissement dans la Constitution de la loi 88 sur l'égalité des deux communautés linguistiques de la province. Il a noté que certaines provinces, dont le Nouveau-Brunswick, respectent l'esprit et la lettre de l'article 23 de la *Charte* concernant les droits des minorités à la gestion scolaire, mais que d'autres tardent à le faire.

Le Premier ministre du Canada, M. Jean Chrétien, a parlé au Congrès de l'engagement de son gouvernement envers les minorités de langue officielle. Aussi, le ministre du Patrimoine canadien, M. Michel Dupuy, a annoncé devant la FCFA que le Conseil des ministres avait approuvé l'établissement d'un cadre de responsabilité pour la mise en œuvre des articles 41 et 42 de la *Loi sur les langues officielles*, qui engagent le gouvernement à favoriser l'épanouissement des communautés minoritaires et à appuyer leur développement. Le Congrès a pris fin le 22 août, et l'État de la Louisiane a lancé une invitation pour de nouvelles retrouvailles acadiennes en l'an 2000.

Si le Congrès mondial acadien a été un grand moment cette année pour le Nouveau-Brunswick, il y a d'autres événements à signaler. Afin de réaliser des économies d'échelle en période de compressions budgétaires, le gouvernement provincial a lancé des études sur la régionalisation des services municipaux. Entre autres projets, on a parlé de la fusion de Moncton, de Riverview et de Dieppe. Or, les francophones de Dieppe, majoritaires chez eux, se sont inquiétés des répercussions que pourrait avoir le fait de devenir minoritaires dans une grande cité où les services pourraient ne pas être tous disponibles en français. Par ailleurs, les citoyens de Moncton se sont réjouis que la revue *Châtaine* ait classé leur ville parmi les dix meilleures villes où habiter au Canada, que le *New York Times* ait signalé le miracle de la reprise économique à Moncton et que plusieurs nouvelles entreprises s'y soient établies. Un des grands atouts de la région, aux dires des milieux financiers, demeure la disponibilité d'une main-d'œuvre bilingue.

Quant à l'Association des municipalités du Nouveau-Brunswick, qui regroupe 35 des 48 municipalités classifiées francophones (70 p. 100 et plus de leur population sont de langue française), elle a reçu un appui important lorsque le conseil de la Ville d'Edmundston — la plus importante agglomération à majorité francophone de la province — a décidé par un vote unanime de se joindre à l'Association.

Cette année a marqué le 25^e anniversaire de la *Loi sur les langues officielles* de la province, qui a été promulguée le 18 avril 1969. À cette occasion, M. Edmond P. Blanchard, ministre des Affaires intergouvernementales, a déclaré que « la langue [...] fait partie intégrante de notre nature [et] de notre culture [...] ». Nous sommes chanceux d'avoir notre double patrimoine et nos deux cultures, qui ont façonné ensemble l'identité du Nouveau-Brunswick ». Notons que la politique linguistique demeure une priorité pour le gouvernement McKenna, qui compte neuf francophones parmi les 20 membres de son Conseil des ministres.

En outre, bien que la plupart des foyers acadiens puissent capter les signaux de la radio et de la télévision française de Radio-Canada, la SNA s'est plainte au CRTC qu'il n'existe pas assez d'émissions régionales en Acadie et que la présence acadienne dans la programmation est rare.

Souignons que la province possède un quotidien de langue française, *L'Acadie Nouvelle*, publié à Caraque, de même que plusieurs hebdomadaires et dix stations de radio de langue française. De plus, l'Université de Moncton, — la plus grande université de langue française au pays située à l'extérieur du Québec, avec quelque 6 000 étudiants inscrits aux trois cycles — a entrepris cette année la construction d'un nouvel édifice pour l'École de droit, qui doit en même temps abriter le Centre international de *common law* en français.

Signalons que pendant ces années de vaches maigres, la Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick (SAAANB) s'est donné comme priorité de rendre ses activités plus efficaces et rentables. Madame Lise Ouellette, présidente de l'organisme, a annoncé son intention de demander au gouvernement nfo-brunswickois de modifier sa *Loi sur les langues officielles* afin d'en assurer une meilleure mise en œuvre et également d'y incorporer des mécanismes de promotion linguistique tels que ceux qui se trouvent dans les articles 41 et 42 de la *Loi sur les langues officielles*. Parmi ses autres objectifs, mentionnons le développement économique des régions francophones, l'opposition aux fusions des municipalités acadiennes dans de grands ensembles urbains et la pleine mise en œuvre de la loi 88.

Enfin, c'est avec fierté que les Acadiens et tous les Néo-Brunswickois ont appris à la fin de l'année, la nomination de M. Roméo LeBlanc au poste de gouverneur-général du Canada. Monsieur LeBlanc est le premier Acadien et le premier natif d'une province atlantique à occuper ce poste prestigieux.

Au Nouveau-Brunswick, le grand événement a été le Congrès mondial acadien. Des milliers d'Acadiens venus des quatre coins de la Terre se sont rassemblés entre les 12 et 22 août pour fêter les retrouvailles des descendants des 38 familles hôtes, et pour célébrer une grande fête de la diaspora acadienne. Si Moncton et neuf autres municipalités du sud-est de la province ont été les sites des principaux événements, rare était le village francophone qui n'était pas de la fête. De nombreux artistes et écrivains étaient présents, notamment Antonine Maillet, coprésidente des conférences, Gilles Vigneault, Edith Butler, Roch Voisine, Diane Dufresne, Zachary Richar et Angèle Arsenault, pour n'en citer que quelques-uns parmi les plus connus. Plusieurs personnalités du monde politique ont également participé aux activités, dont le Secrétaire général des Nations unies, M. Boutros Boutros-Ghali, le gouverneur de l'État de la Louisiane, M. Edwin Edwards, le Premier ministre du Canada, M. Jean Chrétien, et le Premier ministre du Nouveau-Brunswick, M. Frank McKenna.

Si l'accent a été mis surtout sur les activités sociales et culturelles, le Congrès comportait également un volet sur la recherche et les échanges universitaires. Les organisateurs ont tenu à faire le point sur la situation socio-culturelle, linguistique et politique de l'Acadie. Pas moins de 147 chercheurs sont venus des deux

côtés de l'Atlantique pour participer aux conférences. Un livre-synthèse de 900 pages, intitulé *L'Acadie des Maritimes* et publié par la Chaire d'études acadiennes de l'Université de Moncton, leur a été remis. Cette publication, fruit des recherches de 33 experts, expose la situation actuelle du peuple acadien, de même que ses plus grandes réalisations socio-culturelles. Monsieur Jean Daigle, qui a assuré la direction de l'ouvrage, commente dans son introduction : « La vie acadienne après le retour d'exil put s'épanouir grâce à la détermination de plusieurs de ses membres et à l'appui de certains milieux du Québec et de la France ainsi qu'à soutien du gouvernement fédéral canadien. Le portrait qui s'en dégage est celui d'un peuple dont la diversité des origines, enrichie par les contacts sociaux, économiques et politiques avec divers groupes, marque l'évolution des Maritimes et représente, pour des millions de descendants éparpillés dans le monde, un point de rencontre. »

Plusieurs tentatives ont été faites au cours du Congrès afin de définir l'Acadie. Monsieur Roger Ouellette, président de la Société nationale de l'Acadie (SNA), et M. Michel Doucet ont avancé que la langue française constitue l'élément clé de la définition. D'autres, notamment le directeur général

Le Premier ministre

du Canada a parlé

de l'engagement de

son gouvernement

envers les minorités

de langue officielle.

sur les langues officielles. En règle générale, les sociétés d'État et les ministères ayant des points de service au Québec sont tous en mesure de répondre aux exigences de la Loi, compte tenu de leurs importants effectifs bilingues. Selon les données disponibles, plus de 50 p. 100 du personnel des organismes fédéraux parlent les deux langues. Nos vérifications ont révélé que les services sont, à quelques exceptions près, fournis dans l'une et l'autre langues officielles. Dans l'île de Montréal, par exemple, il y a douze centres d'emploi du Canada (CEC). Depuis des années, tous les services offerts par ces CEC le sont dans les deux langues. Pourtant, en vertu du *Règlement*, seulement trois des douze centres d'emploi sont tenus de fournir leurs services au public dans les deux langues officielles.

En ce qui concerne l'offre active des services dans les deux langues, au Québec, comme ailleurs au Canada faut-il noter, le personnel des bureaux fédéraux ne s'efforce guère d'inciter la clientèle à demander des services d'abord dans sa langue. Dans cette optique, nous avons constaté que l'emploi d'une formule d'accueil bilingue était rare lorsque les services étaient fournis en personne. Au téléphone, cependant, l'usage d'une telle formule bilingue est plus répandu.

Nous estimons que, malgré la réduction des postes bilingues et grâce à un déploiement judicieux du personnel compétent en français et en anglais, les institutions fédérales pourront continuer à fournir leurs services dans les deux langues au Québec.

Quant à la langue de travail, nous avons constaté que les employés d'expression française éprouvent toujours des difficultés, notamment dans certaines sociétés d'État, et que les employés d'expression anglaise font face à des problèmes de même nature dans les bureaux de certains ministères.

La participation des Québécois d'expression anglaise à la fonction publique fédérale pose toujours un problème. Nous commentons cette situation préoccupante à la Partie III du présent rapport, p. 39-40.

L'Atlantique

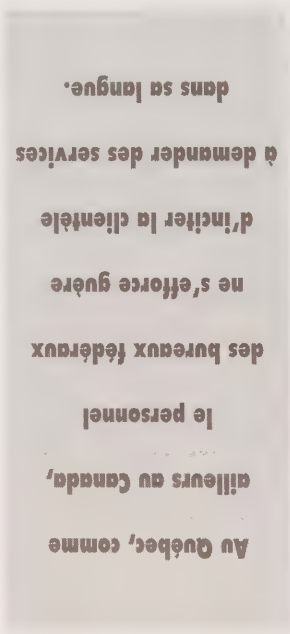
Quelque 300 000 francophones habitent les quatre provinces de la région atlantique, ce qui représente à peu près le tiers de tous les francophones canadiens à l'extérieur du Québec. La plupart d'entre eux résident au Nouveau-Brunswick. Les trois autres provinces — la Nouvelle-Écosse, l'Île-du-Prince-Édouard et le Labrador — comptent également des communautés de langue française, qui, pour être plus petites et dans certains cas un peu plus fragiles, n'en sont pas moins dynamiques.

Les dispositions législatives qui ont été adoptées en 1986 (loi 142) et reconfirmées dans la loi 120, en 1991, visaient à assurer la prestation de soins de santé et de services sociaux en anglais, là où le nombre le justifiait. Chaque conseil régional responsable de la gestion des services sociaux et de santé doit établir un plan d'action à cet égard. Même si ces mesures ont permis d'améliorer la situation, un certain nombre de problèmes ont surgi parmi les quelque 250 institutions qui offrent des services en anglais. La réduction du financement y est probablement pour quelque chose. Le journaliste Sharon McCully, dans le *Récord de Sherbrooke*, a exprimé une préoccupation particulière de la communauté anglophone : « Les personnes âgées d'expression anglaise devront-elles passer les derniers jours de leur vie entourées de gens qui ne peuvent pas communiquer avec elles ? » [Notre traduction]

L'annonce, faite par le nouveau gouvernement dans le discours inaugural de la nouvelle législature devant l'Assemblée nationale, de son intention de revoir et peut-être de modifier la loi en vigueur a suscité bien des craintes. Ainsi, la communauté anglophone se préoccupe du fait que, puisqu'il n'est pas possible actuellement de virer des fonds d'une région à une autre pour un patient, un Gaspésien d'expression anglaise qui aurait besoin de soins spécialisés à Québec ou à Montréal pourrait ne pas avoir accès à un grand établissement hospitalier anglais. De plus, la possibilité de réductions budgétaires est une source constante d'inquiétude, particulièrement pour les petites collectivités.

Un projet de grande envergure a été mis de l'avant pour la création d'un centre hospitalier à l'Université McGill, par la fusion de l'hôpital Royal Victoria, de l'Institut neurologique de Montréal, de l'hôpital général de Montréal, de l'hôpital de Montréal pour enfants et du Centre hospitalier thoracique de Montréal. La plupart de ces établissements occupent des locaux relativement vétustes, et le nouveau centre assurerait des soins de santé de pointe au début du XIX^e siècle.

La vitalité culturelle de la communauté d'expression anglaise est toujours aussi impressionnante. De nombreuses compagnies théâtrales, plusieurs bibliothèques et clubs du livre, 16 maisons d'édition et une vingtaine de foires et de festivals anglais tenus chaque année alimentent la vie culturelle des Québécois d'expression anglaise. Onze auteurs ont été mis en nomination pour les prix offerts par la Québec Society for the Promotion of English-Language Literature (QSPELL), et le Théâtre du Centaure a célébré son 25^e anniversaire.



La communauté est servie par deux quotidiens, *The Gazette* de Montréal et le *Récord de Sherbrooke*. La Québec Community Newspapers Association regroupe 27 publications, hebdomadaires ou bimensuelles pour la plupart, et leur offre divers services de soutien. Le financement constitue toutefois une source constante d'inquiétude. Dix stations de radio et trois stations de télévision diffusent en anglais.

Alliance Québec, avec d'autres associations régionales comme la Townshippers' Association, la Voice of English Québec à Québec, l'Alliance Outaouais, la Chateauguay Valley English-Speaking Peoples' Association (CVESPA), le Committee for Anglophone Social Action (CASA) à Gaspé, et les Coasters dans la Basse-Côte-Nord, défendent éloquentement les intérêts de la communauté.

Soucieux d'éviter le départ des jeunes, ces organismes ont élaboré des plans d'action dans les domaines de l'emploi, de l'éducation et de la participation à la vie locale.

Le congrès annuel d'Alliance Québec, qui s'est tenu en mai à Saint-Hyacinthe, avait pour thème « L'unité dans la communauté ». Les nombreuses préoccupations de l'organisme ont fait l'objet de discussions sèches et souvent intenses. Monsieur Michael Hamelin, président d'Alliance Québec, a assisté au Congrès mondial des Acadiens à Moncton et a loué « la vitalité, la fierté et l'énergie qui ont fait des Acadiens une force importante du Canada ». Alliance Québec, la Townshippers' Association et la CVESPA ont comparu devant le Comité mixte permanent des langues officielles, à Ottawa.

L'Université McGill a intronisé un nouveau recteur et vice-chancelier originaire de Montréal en la personne de M. Bernard Shapiro. Dans son discours d'acceptation, celui-ci a déclaré : « L'Université McGill a des ramifications à l'échelle de la planète. C'est un précieux capital social et institutionnel que nous devons non seulement préserver, mais encore faire fructifier. En revanche, nous avons toujours été, nous sommes et nous resterons à Montréal et au Québec. Et c'est ici, en tant que grand établissement public, en tant qu'établissement anglophone dans un milieu francophone, que nous devons faire route. Comme l'a souligné le principal Dawson il y a plus d'un siècle, il n'y a pas de contradiction entre ces deux aspirations. »

Dans les faits, la qualité et la disponibilité des services en langue anglaise offerts par les institutions fédérales demeurent excellentes à peu près partout au Québec. L'application des règles sur la demande importante n'a eu, à toutes fins utiles, aucun effet réducteur, contrairement aux craintes exprimées au moment de l'adoption du *Règlement*

LE QUÉBEC

ressources francophones du Grand Toronto.

Afin de fournir des services équitables à leurs clients d'expression française et d'expression anglaise, certains ministères ont pris des initiatives en vue de promouvoir leurs services auprès de la communauté francophone. Ainsi, le Conseil du Trésor a publié un répertoire de tous les bureaux désignés bilingues en vertu du *Règlement sur les langues officielles* et fait en sorte que la population de langue officielle minoritaire en receive copie en le faisant distribuer à titre d'encart dans les journaux francophones de l'endroit. Toutefois, des modifications devront être apportées au répertoire afin d'assurer l'exactitude de l'information. D'autres institutions, comme la Commission de la fonction publique, Statistique Canada, Revenu Canada et Développement des ressources humaines Canada, ont trouvé un moyen efficace de joindre la population francophone de la région métropolitaine de Toronto en publiant leur information dans l'*Annuaire des*

En 1994, comme depuis nombre d'années, la communauté d'expression anglaise du Québec, qui compte 832 000 personnes, a exprimé sa constante préoccupation à l'égard de sa force numérique et de sa vitalité générale présentes et futures. Sa préoccupation est essentiellement double : le français comme compétence professionnelle, avec ses conséquences quand il s'agit de garder les jeunes dans la province, et un accès équitable à l'école anglaise.

Le projet de restructuration du système de gestion scolaire, régi par une loi adoptée par le gouvernement précédent mais qui n'est pas entrée en vigueur avant le déclenchement des élections, était encore incertain à la fin de l'année, le nouveau gouvernement ne s'étant pas encore prononcé à ce sujet. Dans la communauté anglophone (comme dans la communauté francophone d'ailleurs), les avis n'étaient pas unanimes sur la question, cependant la majorité des deux groupes semblait favoriser les commissions scolaires linguistiques qui seraient créées par la loi, au lieu du maintien des commissions confessionnelles.

Le Commissaire a rencontré à plusieurs reprises les responsables d'Alliance Québec. De plus, suivant son habitude depuis le début de son mandat, il a pris l'initiative de discuter avec le Premier ministre, le ministre de l'Éducation et d'autres membres du Cabinet du Québec des préoccupations de la communauté anglophone dont nous venons de faire état et de bien d'autres questions qui l'intéressent. Après l'élection d'un nouveau gouvernement, il a demandé un rendez-vous avec le Premier ministre et avec Mme Rita Dionne-Marsolais, ministre responsable des questions linguistiques.

Les institutions et les ministères fédéraux et provinciaux ont un bilan relativement bon de service au public dans les deux langues officielles mais, dans les deux cas, la participation des Québécois d'expression anglaise reste faible. Il faut toutefois reconnaître qu'avec la réduction des effectifs de la fonction publique et l'absence d'embauche, il est très difficile de remédier à la situation dans le moment.

Le français est la langue de travail dans la plupart des municipalités du Québec, mais la loi accorde le statut bilingue à celles dont au moins la moitié de la population est anglophone. Quelque 240 municipalités et institutions communautaires jouissent de ce statut en vertu de l'alinéa 113f) de la *Charte de la langue française*, et la loi 86 (qui a éliminé une bonne partie des dispositions restrictives antérieures de la loi sur l'affichage) prévoit qu'une municipalité ne perdra pas automatiquement son statut bilingue si sa population anglophone glisse sous les 50 p. 100.

Dans le cadre de la campagne précédant les élections municipales qui ont eu lieu à Montréal en novembre, rappelons que les trois principaux candidats ont adopté la position selon laquelle la réalité humaine bilingue de la ville constitue l'un de ses plus grands atouts : « Une fenêtre sur le monde », pour reprendre les termes de Pierre Bourque, celui qui a été porté au pouvoir.

D'après une étude menée pour le Conseil de la langue française, un nombre croissant de jeunes Québécois parlent couramment les deux langues officielles. Une comparaison sur douze ans des étudiants du secondaire (1978-1990), menée par le professeur Uli Locher, de l'Université McGill, fait état de progrès dans les compétences linguistiques, mais révèle que les contacts intergroupes restent relativement limités.

Le taux de natalité des communautés francophone et anglophone reste bas. Même si l'exode des jeunes anglophones a ralenti considérablement, la baisse des inscriptions dans les écoles, qui sont passées en vingt ans de quelque 250 000 à guère plus de 100 000, continue d'inquiéter. Près de 200 écoles anglaises ont fermé. (Il faut dire cependant que la communauté francophone a elle aussi vu des écoles fermer.)

Le Québec a cinq collèges publics anglais, plus un qui offre certains cours en anglais (le Cégep de la Gaspésie). Le secteur privé compte aussi deux collèges anglais et six établissements qui offrent des cours en français et en anglais. Quelque 30 000 étudiants les fréquentent. Les trois universités anglaises de la province, soit McGill, Concordia et Bishop's, regroupent environ 42 000 étudiants.

Lors de la collation des grades de l'automne, à l'Université Concordia, M. Matthew Barrett, président de la Banque de Montréal et récipiendaire d'un doctorat honoraire, a déclaré aux diplômés que nos deux langues et notre diversité culturelle nous aident à être concurrentiels sur les marchés mondiaux.

L'année a été bien remplie sur le plan de la vie communautaire franco-ontarienne. Le congrès annuel de l'ACFO, où le Commissaire a été l'un des conférenciers de marque, a été mouvementé. Les congressistes ont reçu la visite de Mme Diane Marleau, ministre fédérale de la Santé, Franco-Ontarienne et députée de Sudbury, et du chef de l'opposition à la Chambre des communes, M. Lucien Bouchard. L'ACFO a décidé de déménager le siège social de l'organisme de Vanier à Toronto.

Notons aussi que deux Franco-Ontariens, MM. Marc Labelle et Roland Desroches, ont décidé de déposer une plainte devant le Comité des droits de l'homme de l'Organisation des Nations unies à Genève. Messieurs Labelle et Desroches entendent faire part d'injustices que subissent selon eux les Franco-Ontariens par rapport au manque de services en français de la part des gouvernements ontarien et canadien dans plusieurs domaines, dont ceux de l'éducation et de la santé.

Rappelons enfin que plusieurs organismes de langue française se sont regroupés en une grande coalition afin de dénoncer les compressions budgétaires du gouvernement fédéral et la réduction des subventions aux organismes communautaires de la part du ministre du Patrimoine canadien. Aux dires de la présidente, Mme Ethel Côté, la Coalition pour le développement et l'épanouissement de la communauté franco-ontarienne entend faire respecter comme il se doit la Loi sur les langues officielles et la Charte canadienne des droits et libertés.

Bien que le nombre de plaintes ait également diminué en Ontario cette année, la langue de travail présente encore des difficultés. Ainsi, les plaintes reçues et les vérifications menées dans la région de Cornwall indiquent que les ministères fédéraux ne répondent pas aux exigences de la Loi relativement à la langue de travail. La langue de service continue de faire problème au ministère du Développement des ressources humaines, tandis que le public voyageur a toujours des problèmes avec Revenu Canada (Douanes et Accise) et Via Rail. Certains bureaux fédéraux n'ont pas bien saisi le statut que leur confère le *Règlement sur les langues officielles* du Conseil du Trésor, et cette confusion entraîne des plaintes de la part des groupes clients.

Les membres de l'équipe du Commissaire au bureau de Toronto ont poursuivi pendant toute l'année leurs rencontres avec les conseillers en langues officielles et les directeurs régionaux des ministères afin de discuter du *Règlement* et d'autres questions se rapportant aux droits linguistiques. Pour fournir des services, bien des ministères recourent à diverses mesures administratives qui, souvent, ne leur permettent pas d'offrir un service équitable. Le fait que certains postes bilingues sont occupés par des personnes qui ne répondent pas aux exigences linguistiques complique encore les choses.

professionnels de la santé franco-ontariens. Cependant, l'Université d'Ottawa augmente le nombre de programmes offerts en français dans le domaine de la santé, à sa Faculté de médecine, environ 40 p. 100 des programmes d'étude sont disponibles en français depuis cette année. Dans une lettre adressée au Commissaire à ce sujet, Mme Ruth Grier, ministre de la Santé, a réitéré son engagement de maintenir les services en français dans le domaine de la santé.

La loi 8 n'oblige pas les municipalités ontariennes à offrir leurs services dans les deux langues officielles, mais plusieurs conseils municipaux ont pris l'initiative d'adopter des résolutions en ce sens. Quelque 45 municipalités ayant des populations francophones importantes se sont regroupées pour former l'Association française des municipalités de l'Ontario. Par contre, d'autres municipalités, et notamment les villes de Sault Ste. Marie et de Thunder Bay, se sont déclarées unilingues anglaises au cours des dernières années, notamment lors de la création d'un mouvement unilingue anglais il y a quatre ans. Cette année, le juge Spyros Loukidellis de la Cour provinciale de l'Ontario a donné raison à quatre résidents de Sault Ste. Marie qui ont contesté le règlement du conseil municipal stipulant que la ville était officiellement unilingue anglaise. Parce qu'il outrepassait la juridiction municipale, le règlement a été déclaré invalide. La décision a eu des conséquences à Thunder Bay aussi où le maire, M. Jack Masters, s'est déclaré favorable à la révocation de la résolution sur l'unilinguisme anglais adoptée par le conseil municipal.

La communauté francophone possède un grand quotidien, *Le Droit* d'Ottawa, et pas moins de 13 hebdomadaires dans diverses villes de la province. En plus de la radio et de la télévision de Radio-Canada, les Franco-Ontariens reçoivent les signaux de la Chaîne française de TVOntario et de plusieurs stations de radio et de télévisions privées. Notons qu'il y a des radios communautaires de langue française à Hearst et à Pentanguishene et qu'en fin d'année une nouvelle radio communautaire de langue française, CHOD, entrerait en ondes à Alexandria et à Cornwall.

La communauté franco-ontarienne dispose aussi d'une vingtaine de centres culturels dans la province, de six troupes de théâtre, de quatre maisons d'édition et de nombreux festivals artistiques. De plus, la ministre ontarienne de la Culture, du Tourisme et des Loisirs, Mme Anne Swarbrick, a annoncé qu'à partir de 1995 la province offrira deux prestigieux prix Trillium pour les meilleurs ouvrages littéraires, l'un pour les œuvres en français et l'autre pour les œuvres en anglais. Au mois de mai, à Orléans, quelque 500 athlètes des quatre coins de la province ont participé aux premiers Jeux franco-ontariens, organisés par la Fédération de la jeunesse franco-ontarienne en collaboration avec d'autres organismes.

dans une province aussi évoluée que l'Ontario soit si imparfaite, si limitée. » Notons qu'une Commission royale sur l'éducation a siégé au cours de l'année, quelque 145 organismes francophones lui ont présenté des mémoires, et le Commissaire a déposé et défendu le sien. Au moment de mettre sous presse, nous attendions le rapport de la Commission, espérant qu'il comporte des recommandations sur la gestion du réseau scolaire de langue française.

Pour la communauté d'expression française de Kingston, la situation scolaire a besoin d'être améliorée. Les presque 5 000 francophones de cette ville n'ont accès qu'à deux petites écoles primaires de langue française et l'unique école secondaire n'a que des locaux temporaires, loin de convenir à leurs besoins. À la suite de la décision du gouvernement fédéral de fermer le Collège militaire royal de Saint-Jean, au Québec, et devant la perspective de l'arrivée de nouveaux élèves francophones, le Commissaire aux langues officielles et divers représentants du gouvernement fédéral ont prié le ministère de l'Éducation et les conseils scolaires de Kingston d'assurer les ressources requises. En avril, la section française du Conseil scolaire catholique de Frontenac, Lennox et Addington a acheté un immeuble situé dans le parc industriel de la ville avec l'intention de le transformer en une école secondaire de langue française, mais pendant plusieurs mois le conseil municipal de Kingston a refusé d'accorder au conseil scolaire le permis nécessaire pour l'établissement de l'école, invoquant des problèmes de zonage municipal et de perte de revenus provenant du parc industriel. Au printemps, une première intervention du gouvernement de l'Ontario n'a pas résolu les difficultés. La cause a été portée devant les tribunaux et, en décembre, le juge Hector Soublière de la Cour de l'Ontario a rendu une décision permettant la construction d'une école dans le parc industriel.

(Au moment de mettre sous presse, nous avons appris que le Conseil scolaire de Frontenac, Lennox et Addington et le conseil municipal de Kingston sont parvenus à une entente grâce à l'aide d'un médiateur nommé par le ministre de l'Éducation. Le conseil municipal accepte l'emplacement de l'école dans le parc industriel, mais le gouvernement provincial verse la somme de un million de dollars à la ville pour compenser les pertes de revenus. De plus, le conseil scolaire transfère à la ville environ cinq acres de son terrain original de quelque 23 acres. Grâce à cet accord, la nouvelle école secondaire de langue française devrait ouvrir ses portes au début de 1996.)

L'Ontario a accompli des progrès importants en 1994 dans l'éducation des enfants sourds et malentendants d'expression française et d'expression anglaise. L'Assemblée législative a adopté la loi 4 qui désigne les deux langues des signes (*American Sign Language* et la langue des signes du Québec) comme langues d'enseignement dans les écoles de la province. De plus, le gouvernement a élargi les critères de financement

En octobre, le gouvernement a confirmé l'établissement de l'autre collège de langue française. Celui-ci, nommé Collège des Grands Lacs, aura son centre administratif principal à Welland et des centres d'accès à Hamilton, Penetanguishene, Toronto et Windsor. Il ouvrira ses portes en septembre 1995. Partout dans la province, la communauté de langue française a accueilli avec joie l'annonce de l'ouverture de ces deux nouvelles institutions d'enseignement supérieur.

Plusieurs Franco-Ontariens revendiquent depuis un bon moment la création d'une université de langue française en Ontario, soutenant que les étudiants francophones éprouvent des difficultés au sein des institutions bilingues. Dès son élection au mois de juin, le nouveau président de l'Association canadienne-française de l'Ontario (ACFO), M. André Lalonde, a déclaré, lors d'une rencontre avec la direction du journal *Le Droit*, que la création d'une université de langue française pour les quelque 15 000 étudiants universitaires francophones que son organisme a recensés dans la province est un de ses objectifs.

Par ailleurs, l'Ontario compte plusieurs universités qui offrent des cours dans les deux langues officielles : l'Université d'Ottawa, l'Université de Sudbury, l'Université Laurentienne, le Collège dominicain et l'Université Saint-Paul à Ottawa, le Collège militaire royal à Kingston, le Collège universitaire de Hearst et le Collège Glendon de l'Université York à Toronto. Ces institutions ne manquent pas de défenseurs. Par exemple, M. Roger Guindon, ancien recteur de l'Université d'Ottawa, a affirmé dans un article publié dans *Le Droit* que son université « a contribué, plus que toute autre institution francophone, à préserver et développer la langue et la culture françaises en Ontario ».

Si les progrès ont été importants au niveau collégial cette année, plusieurs commentateurs francophones se sont dits déçus de la trop lente évolution de la question de la gestion scolaire. L'Ontario compte près de 100 000 élèves francophones dans plus de 400 écoles primaires et secondaires, mais il n'existe que quatre conseils scolaires de langue française, situés dans l'est de la province et à Toronto. La majorité des effectifs scolaires de langue française relève donc de conseils scolaires mixtes où les anglophones sont presque toujours en majorité. La communauté francophone ne revendique depuis longtemps des conseils scolaires de langue française dans la province, en se fondant sur l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés*.

Le Commissaire aux langues officielles a appuyé ces revendications auprès du ministre de l'Éducation. De plus, il a souligné la nécessité d'assurer un financement plus équitable des écoles de langue française. Ainsi, il déclarait, le 4 juin, à Toronto : « Il m'est difficile de comprendre que plus de dix années après l'adoption de la *Charte* avec son article 23, nous soyons toujours dans une situation où la gestion scolaire

nord de la province. La loi 8 garantit à la communauté franco-ontarienne de ces districts les services publics dans sa langue première; cependant, comme elle n'est pas enchâssée dans la Constitution, cette loi pourrait être modifiée par une simple majorité de députés à l'Assemblée législative. Plusieurs chefs de file de la communauté franco-ontarienne ont demandé cette année que la loi 8 soit enchâssée dans la *Constitution* à l'instar de la loi 88 du Nouveau-Brunswick, mais le gouvernement provincial n'a pas réagi à ce propos.

Cependant, à la suite du recensement de 1991, le gouvernement ontarien a reconnu aux quelque 5 000 francophones de London le droit aux services en français, conformément aux dispositions de la loi 8. Par contre, la ville de Kingston, qui doit bientôt recevoir de nouveaux citoyens francophones à cause du réaménagement des programmes des collèges militaires, n'a toujours pas été reconnue en ce sens.

Les francophones se sont plaints que les programmes d'offre de services en français ont souffert des compressions budgétaires du gouvernement, le budget de l'Office des affaires francophones ayant été réduit de 4,2 millions à 3,4 millions de dollars. On explore aussi le fait que près du quart des postes à la fonction publique provinciale désignés en vertu de la loi 8 ne soient toujours pas comblés par des fonctionnaires capables d'offrir les services en français. Cependant, le ministre des Affaires francophones, M. Gilles Pouliot, a fait valoir que le gouvernement, même s'il s'est engagé à améliorer les services en français, doit composer avec les compressions budgétaires qu'exige la conjoncture actuelle. De plus, il a noté que son gouvernement a pris plusieurs initiatives qui aideront au développement de la communauté de langue française, notamment des amendements législatifs renforçant le mandat des caisses populaires, une aide accrue aux femmes francophones victimes d'agression sexuelle, un meilleur financement des radios communautaires et, enfin, la désignation de 77 nouveaux organismes publics offrant des services en français.

La Cité collégiale, dont le siège permanent est en construction dans l'est d'Ottawa, pouvait se vanter, dès la rentrée cette année, de compter plus de 3 000 étudiants dans ses trois campus d'Ottawa, de Hawkesbury et de Cornwall. Vieille d'à peine cinq ans, elle est déjà devenue un pilier de l'éducation postsecondaire des francophones de l'est de la province.

En 1993, le gouvernement provincial avait annoncé son intention de créer, avec l'aide financière du gouvernement fédéral, deux nouveaux collèges de langue française, l'un pour le nord et l'autre pour le centre-sud de la province. Au mois d'août, il a annoncé la création du Collège Borel dans le nord de la province qui ouvrira ses portes en septembre 1995. Il est prévu que, d'ici cinq ans, quelque 2 500 étudiants seront inscrits à son principal campus de Sudbury et dans six campus régionaux dans le nord de la province : Sturgeon Falls, Elliot Lake, New Liskeard, Timmins, Hearst et Kapuskasing.

Un encart paru au printemps 1994 dans l'hebdomadaire *La Liberté* a précisé, pour le compte de la population de la langue officielle minoritaire, les bureaux fédéraux qui sont désignés pour offrir leurs services dans les deux langues officielles.

Dans la majorité des bureaux, le personnel offre activement les services dans les deux langues au téléphone. Par contre, lorsque les clients se présentent en personne, l'offre active fait souvent défaut. Les usagers d'expression française se croient forcés d'utiliser l'anglais, la langue d'accueil, même s'ils préféreraient communiquer en français. Toutefois, si un client insiste pour se faire servir en français, le bureau finit par trouver un employé bilingue qui peut le satisfaire. Dans bien des cas, cependant, les services ne sont pas comparables dans les deux langues, notamment lorsqu'il s'agit de services spécialisés, le plus souvent fournis par un tiers qui agit comme interprète.

La plupart des institutions fédérales n'ont pas, en ce moment, une capacité bilingue suffisante à tous leurs points de service désignés bilingues pour fournir des services équivalents dans les deux langues. Plusieurs institutions fédérales offrent tout de même des services de qualité en français et en anglais, entre autres la Société du crédit agricole, le service météorologique d'Environnement Canada, le ministère du Patrimoine canadien, la Société canadienne d'hypothèques et de logement, la Banque du Canada, Parcs Canada (le site historique de la Fourche et le parc national Lower Fort Garry) et certains bureaux de la Société canadienne des postes.

Le respect, par les institutions fédérales au Manitoba, de leurs obligations en matière de langues officielles et particulièrement en ce qui a trait à l'offre active de services, incitera la population d'expression française à demander spontanément à se faire servir en français.

L'ONTARIO

Si les Franco-Ontariens « ressemblent à certains égards aux Québécois, leur personnalité distincte s'affirme de plus en plus dans de nombreux domaines ». Telle est la conclusion de Cornelius J. Jaenen dans son ouvrage sur l'histoire des Franco-Ontariens¹. Quelque 500 000 Franco-Ontariens résident dans les 23 districts désignés aux termes de la Loi sur les services en français (loi 8), mais principalement dans l'est et le

1. Cornelius J. Jaenen (sous la direction de) *Les Franco-Ontariens*, Les presses de l'Université d'Ottawa, 1993, p. 4.

L'étude menée par le cabinet d'experts-conseils Deloitte et Touche pour le compte de l'Association des municipalités bilingues du Manitoba (AMBM) a déterminé que le secteur tertiaire (services, ventes, communications) est le plus propice à l'épanouissement des communautés bilingues. Les auteurs de l'étude, intitulée *Réconcilier langue et économie*, ont reconnu l'effort des caisses populaires et du Bureau de développement économique provincial à l'égard du développement de la communauté franco-manitobaine.

À l'autourne, l'AMBM a tenu un colloque où les municipalités membres, dont le village de Sainte-Anne-des-Chênes fait maintenant partie, et des représentants du milieu économique ont pu discuter des projets à mettre sur pied. On pense notamment à l'instauration d'une chambre de développement économique communautaire et à la création d'un service d'appui technique et scientifique jugé nécessaire à toute planification économique réalisée. Le projet des bibliothèques municipales où les bibliothèques scolaires, municipale et régionale seraient réunies est un exemple de la coopération économique régionale envisagée. À cet effet, le ministre responsable des Services en français, M. Darren Praznik, a annoncé la décision de la province de participer financièrement à ce projet. Cette initiative a aussi été soutenue par Francofonds et la DSFM. Francofonds a pour but le développement et la promotion de la langue et de la culture française au Manitoba.

L'année 1994 a vu naître un nouvel organisme, l'Association touristique franco-manitobaine, qui veut améliorer les services en français liés au tourisme. Signalons que le Festival du Voyageur a souligné son 25^e anniversaire en remportant six prix prestigieux décernés par l'Association internationale des festivals.

En 1994, le Commissaire a rencontré les représentants de la SFM ainsi que M. Clayton Manness, ministre de l'Éducation, et M. Darren Praznik, ministre responsable des Services en français, afin de discuter de l'éducation et des services en français dans cette province. Il a également prononcé un discours devant le Canadian Club de Winnipeg et la Chambre de commerce francophone de Saint-Boniface. Il s'est entretenu à plusieurs reprises avec la SFM, notamment, au sujet des négociations entre le gouvernement fédéral et le Manitoba relativement aux subventions nécessaires pour la mise en œuvre de la DSFM no 49.

famille) est desservie par des juges bilingues. Si l'accueil favorablement cette demande, le ministre de la Justice a toutefois dit ne prévoir aucune vacance à la Cour d'appel avant 1995.

Dans le domaine de la santé, le 23 février a marqué un événement important : la désignation officielle du Foyer Valade de Saint-Vital comme foyer francophone pour les aînés. Donnant suite aux recommandations du rapport Cauchier, le gouvernement provincial a ainsi désigné une vingtaine detablissements dans tous les endroits qui desservent les régions désignées bilingues. Par ailleurs, le nouveau Service de ressources a publié son tout nouveau *Bulletin de santé* destiné à faire connaître les services de santé offerts en français au Manitoba. En outre, une nouvelle association francophone a été formée sous le nom de Regroupement des infirmiers et des infirmières francophones du Manitoba. Enfin, le gouvernement de la province a créé un Secrétariat francophone qui a travaillé en collaboration avec le Bureau provincial responsable des activités de l'Année internationale de la famille.

L'hebdomadaire *La Liberté* a mérité encore une fois le plus important prix de l'Association de la presse francophone, soit le « Journal de l'année de l'APF ». Au cours des dix dernières années, l'hebdomadaire a remporté neuf fois ce prestigieux prix. Le Commissaire a félicité le journal pour cette réalisation extraordinaire.

Les Éditions du Blé, qui ont publié plus de cent livres, ont fêté leur 20^e anniversaire. Quant aux services offerts au futur Réseau de l'information (RDI), tout semblait indiquer qu'ils seraient assurés par les deux sociétés qui transmettent déjà la programmation de TV5 et de TVA.

De son côté, la radio communautaire CKXL (Saint-Boniface) a mis en œuvre un plan de redressement financier.

La Ville de Winnipeg a adopté son plan de mise en œuvre des services en français, tel qu'exigé par le gouvernement provincial. Le plan et l'échéancier ont été élaborés en consultation avec la SFM. Tous les services municipaux sans exception devraient être disponibles en français dans les districts de Riel (Saint-Boniface, Saint-Vital, Saint-Norbert) et dans les bureaux centraux de la Ville situés sur la rue Main avant la fin de 1998. Plusieurs services ont déjà été mis en place en 1994. Après l'adoption du plan, la Ville devra s'attaquer à la politique d'offre active des services. Ce plan comprend également la bilinguisation progressive de 13 000 panneaux routiers dans le district de Riel.

Souignons au passage que Winnipeg sera la ville hôte des prochains Jeux panaméricains, en 1999, et que la province fêtera son 125^e anniversaire en 1995. Un comité provincial auquel siège un Franco-Manitobain est à préparer les festivités.

Enfin, notons qu'en 1994, on a fêté le 150^e anniversaire de l'arrivée des Sœurs Grises au Manitoba.

Leur efforts pour faire valoir l'importance de la mise sur pied de la DSFM. Le Premier ministre du Canada leur a aussi transmis ses vœux de succès. Le Commissaire a envoyé ses félicitations à la communauté et au gouvernement. La nouvelle division scolaire comprend une vingtaine d'écoles qui ont accueilli au-delà de 4 200 élèves à l'autisme. Un peu plus de 1 000 élèves étaient inscrits dans des écoles ayant un programme de français langue première ne faisant pas partie de la DSFM. Rappelons enfin que le gouvernement manitobain et le gouvernement fédéral ont signé un accord sur la gestion scolaire en vertu duquel ce dernier s'est engagé à verser 15 millions de dollars à la province.

L'enseignement préscolaire et la francisation devenant des préoccupations majeures, beaucoup d'efforts ont été consacrés à ces domaines. En mars, une expérience de francisation a été tentée par la Fédération provinciale des comités de parents (FPCP) du Manitoba qui vise notamment à élaborer un programme de préparation à l'école française pour les enfants âgés de trois à six ans, ayants droit mais ne parlant pas français. L'expérience a suscité un vif intérêt chez les francophones de l'Ouest. En septembre 1994, les premières prématernelles de francisation ont vu le jour.

Le Collège universitaire de Saint-Boniface a reçu du Sénat de l'Université du Manitoba l'autorisation d'offrir dorénavant une maîtrise en études canadiennes. Le programme permettra l'établissement de liens avec des universités francophones et anglophones au Canada, aux États-Unis et en Europe. Par ailleurs, l'École de traduction du Collège a marqué son 10^e anniversaire en tenant un colloque sur le thème « Perspectives d'avenir en traduction », auquel ont participé des personnes venant de partout au Canada, des États-Unis, du Mexique et d'Europe.

Les Franco-Manitobains ont conclu cette année leur première entente Canada-communauté. Signée le 27 juin par la Société franco-manitobaine (SFM), l'entente prévoit la répartition, sur cinq ans, d'un montant total de 10 672 890 dollars qui permettra d'assurer le financement de base et le lancement de projets spéciaux franco-manitobains dans le cadre du Programme de promotion des langues officielles du ministère du Patrimoine canadien. Les domaines d'activité privilégiés par l'entente comprennent les communications, la culture, l'économie, l'éducation, le droit, le patrimoine, la santé et les services sociaux, les services communautaires ainsi que les sports et les loisirs.

Dans le domaine juridique, l'Association des juristes d'expression française du Manitoba et la SFM ont rencontré au cours de l'été le ministre fédéral de la Justice, M. Allan Rock, pour demander qu'un juge francophone soit nommé en priorité à la Cour d'appel et à la Cour du banc de la Reine (Division de la famille) dès qu'un siège sera libre. Depuis le départ du juge Alfred Momin, la Cour d'appel est sans juge francophone et la Cour du banc de la Reine (Division de la

La plupart des quelque 150 bureaux ou points de service bilingues en Saskatchewan se trouvent dans les trois grands centres de la province, soit Regina, Saskatoon et Prince Albert. Les séances d'information tenues par le Conseil du Trésor ont une fois de plus confirmé l'obligation des gestionnaires de s'assurer que leurs bureaux offrent activement les services dans les deux langues. En outre, grâce à la distribution de la liste des points de service désignés, la population de langue officielle minoritaire sait maintenant quels bureaux doivent lui fournir des services dans la langue de son choix.

Dans l'ensemble, la réception téléphonique dans les institutions fédérales en Saskatchewan se fait dans les deux langues et il y a eu à cet égard une amélioration marquée en 1994. Toutefois, l'offre active de services dans les deux langues n'est pas encore une pratique courante lorsqu'un client se présente en personne. Les clients accueillies en anglais ont tendance à s'exprimer dans cette langue eux aussi. Trop souvent, la clientèle est obligée d'insister pour se faire servir en français. De plus, les services spécialisés étant la plupart du temps offerts par un interprète, il n'est guère possible d'établir une comparaison quant à la qualité des services offerts dans les deux langues.

Les institutions fédérales en Saskatchewan devront adopter des moyens appropriés leur permettant de mettre pleinement en œuvre la Loi sur les langues officielles. Il faut signaler cependant que certaines institutions offrent déjà des services de qualité dans les deux langues officielles, notamment la Société du crédit agricole, certains bureaux de postes ruraux, Revenu Canada (Impôt) et le ministère du Patrimoine canadien. Lorsque les institutions fédérales offrent activement un service comparable en français et en anglais dans les bureaux désignés bilingues, les personnes qui souhaitent se faire servir en français n'hésiteront pas à le demander spontanément.

LA MANITOBA

« De 1916 à 1994, il y a eu des pages noires, mais aujourd'hui marque le début d'une ère nouvelle » a déclaré le président de la nouvelle Division scolaire franco-manitobaine (DSFM) no 49, M. Louis Tétrault, alors que les francophones du Manitoba fêtaient la première année scolaire 1994-1995 de la DSFM. Le 1^{er} juillet 1994, la communauté franco-manitobaine a reçu officiellement « les clés de la maison tant désirée par les parents ». À l'occasion du début des activités de la division, le premier ministre du Manitoba a offert ses meilleurs vœux à tous ceux et celles qui n'ont pas ménagé

La nouvelle

Division scolaire

franco-manitobaine

a fête sa première

année scolaire

en 1994-1995.

En matière de communications, il a été question de jumeler le réseau Mercure, système d'information mis sur pied par les Fransaskois en 1990 afin de permettre l'échange de renseignements entre les diverses régions fransaskoises, à un *Fremet* (Libertel) saskatchewanais. L'Association culturelle franco-canadienne (ACFC), responsable du réseau Mercure, veut s'assurer que les besoins des Fransaskois dans ce domaine seront respectés. En outre, l'ACFC a discuté avec la Société Radio-Canada et les télédiffuseurs de l'établissement du futur Réseau de l'information (RDI). Par ailleurs, les francophones de Prince Albert et des environs ont pu, pour la première fois depuis plusieurs années, entendre sans difficulté leurs émissions préférées à la radio de Radio-Canada, grâce à l'installation d'un nouvel émetteur.

Après avoir connu de sérieuses difficultés financières en début d'année, l'hébdomadaire *L'eau vive* a réussi à reprendre le dessus. Néanmoins, pendant dix semaines, les abonnés ont été privés du seul journal francophone de la province.

Dans le domaine de la justice, le Fransaskois René Rottiers a interjeté appel de la décision de la Cour provinciale de la Saskatchewan, même si cette dernière lui était favorable. Rappelons qu'en 1993, M. Rottiers avait intenté une action en justice en vue de faire reconnaître que, malgré l'adoption de la Loi relative à l'usage du français et de l'anglais en Saskatchewan, le 26 avril 1988, le caractère officiel de la langue française reconnu dans l'Acte des Territoires du Nord-Ouest de 1886 n'avait jamais été aboli en Saskatchewan. Pour M. Rottiers, la décision du juge était incomplète, puisquelle écartait les arguments historiques et constitutionnels. Le gouvernement de la Saskatchewan a lui aussi porté la cause en appel.

Notons par ailleurs que la communauté francophone a déploré le fait qu'il n'y ait plus de juge francophone en Saskatchewan, où il y en avait toujours eu au moins un, le dernier en date a pris sa retraite en mai et, à la fin de 1994, il n'avait pas encore été remplacé.

Dans son mémoire annuel qu'elle a présenté au conseil des ministres du gouvernement de la Saskatchewan, l'ACFC a exposé les besoins de la communauté fransaskoise. Parmi ceux-ci figuraient la construction de centres scolaires-communautaires en milieu urbain, la mise en œuvre de services juridiques et légaux en français, la reconnaissance du besoin urgent d'établir des garderies fransaskoises et la promotion de la dualité linguistique par l'affichage de panneaux bilingues aux principales voies d'accès de la province. L'ACFC a dit souhaiter l'installation des nouveaux panneaux avant le début des célébrations du 90^e anniversaire de la province qui aura lieu en 1995. Dans ce mémoire, l'ACFC a déclaré que « l'unité canadienne peut être renforcée par une plus grande reconnaissance des groupes de langue officielle de ce pays ».

éprouve toujours des difficultés à assurer le même niveau de service en ce qui concerne les prévisions météorologiques enregistrées en français et en anglais.

LA SASKATCHEWAN

La *Loi scolaire* de la Saskatchewan a été amendée en 1993 afin de donner aux Français la gestion de leurs écoles, et des élections ont eu lieu en juin dans les huit conseils scolaires de langue française. Étant donné que la gestion scolaire francosaskoise est maintenant une réalité, l'Association provinciale des parents francosaskois (APPF) a consacré son énergie en 1994 à faire valoir les écoles de langue française auprès de la population. Ainsi, l'APPF a réalisé une campagne télévisée et distribué 1 000 cahiers d'information dans les communautés ayant adhéré à la gestion scolaire. La composition scolaire francosaskoise comprend plus de 1 000 étudiants inscrits, et l'APPF a indiqué son intention de poursuivre son travail de sensibilisation auprès des communautés qui ne reçoivent pas encore le même niveau de services éducatifs en français, soit à Willow Bunch, Ferland, Ponteix, Dabden et Zenon Park.

Par ailleurs, l'APPF et l'Association coopérative du pré-scolaire francosaskois ont étudié la possibilité de consolider les secteurs préscolaire et scolaire, toutes deux accordant la priorité au préscolaire. À cet égard, ici comme ailleurs dans l'Ouest, le projet manitobain de francisation des prématurées et des maternelles a suscité un vif intérêt. Souhaitons que le Centre culturel Royer à Ponteix, officiellement inauguré en juin, abrite entre autres une prématernelle.

Le Commissaire a écrit aux parents et aux associations en cause afin de les féliciter des efforts soutenus qu'ils ont déployés pour promouvoir l'enseignement en français. Il a également écrit à la ministre de l'Éducation, Mme Pat Atkinson, pour la remercier d'avoir réagi positivement aux huit propositions des parents relativement à la mise en oeuvre de la gestion scolaire francosaskoise.

Le gouvernement provincial a consulté la communauté francosaskoise concernant son avant-projet sur la santé publique. Pour la première fois, le ministère de la Santé de la Saskatchewan a présenté au public francophone des documents imprimés et des vidéocassettes en français sur l'usage de certaines drogues. Un répertoire en français décrivant la collection de documents imprimés et de vidéocassettes disponibles au Centre provincial des ressources à Regina a également été publié, en collaboration avec l'Office de coordination des affaires francophones (OCAF). Par ailleurs, le service de traduction de l'OCAF a fêté son millionième mot traduit en français.

L'hebdomadaire *Le Franco* a remporté plusieurs prix remis par l'Association de la presse francophone, soit celui du jour-nal montant de l'année ainsi que ceux décernés pour la meilleure annonce, la meilleure promotion et la meilleure annonce maison. Par ailleurs, l'ACFA s'est dit déçu que le Réseau de l'information (RDI) de la Société Radio-Canada ne soit pas diffusé de façon obligatoire partout au Canada.

L'un des avocats ayant défendu la cause des parents francophones de la Colombie-Britannique pour la gestion scolaire, Me Mary Moreau, a été nommé juge à la Cour du banc de la Reine de cette province.

Au cours de l'année, l'Association des juristes d'expression française de l'Alberta (AJEFA) a publié une brochure d'information sur l'association ainsi que sur les services juridiques offerts à la population. Elle a répondu à l'appel du ministre de la Justice, M. Allan Rock, relatif au Régime de nomination des juges aux cours de juridiction fédérale et fourni une liste de juristes francophones qui pourraient siéger aux magistratures des cours du banc de la Reine et d'appels ainsi qu'au Comité de sélection du Conseil de la magistrature. Dans la même veine, elle a cherché à sensibiliser le gouvernement albertain ainsi que la magistrature à la pénurie de juges capables d'entendre des causes en français dans les cours provinciales. L'AJEFA a également aidé l'Association canadienne de la vulgarisation juridique (Public Legal Education Association of Canada) à franciser ses activités et à trouver des partenaires francophones pour un congrès qui a eu lieu en juin dernier à Ottawa. Enfin, l'AJEFA a annoncé son intention de faire offrir une formation en français aux jeunes inscrits à des programmes d'initiation et de formation juridiques.

Le ministère du Patrimoine canadien a organisé des séances de formation sur l'offre active de services en français à l'intention de tous les employés permanents et saisonniers qui traitent directement avec le public dans les parcs nationaux Banff et Jasper. Par ailleurs, le personnel du parc national Elk Island, à l'est d'Edmonton, ne respecte pas ses obligations à l'égard du service en français. Les restrictions quant au recrutement d'employés saisonniers bilingues ont empêché le parc national Waterton Lakes d'offrir le même bon service en français qu'il avait dispensé en 1993.

Le Centre d'emploi du Canada de Peace River, qui a été désigné comme point de service dans les deux langues officielles, ne figure pas sur la liste du Conseil du Trésor, ce qui a causé une vive préoccupation à la communauté minoritaire de l'endroit. Le Conseil du Trésor a été informé en conséquence et devrait, nous l'espérons, corriger la prochaine version du répertoire.

Bien que la Direction générale des services environnementaux d'Environnement Canada compte un certain nombre de météorologues bilingues et ait aidé des bureaux de la Colombie-Britannique à offrir des services en français, elle

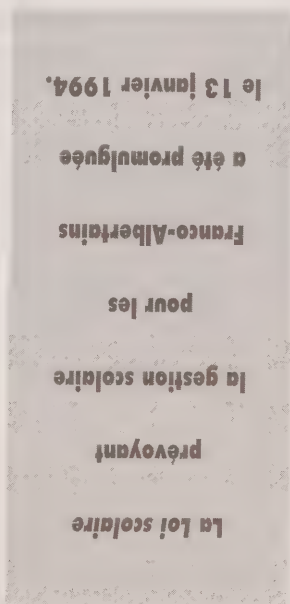
Commissaire avait écrit au ministre du Patrimoine canadien afin de souligner l'importance de cette entente pour l'avenir de la francophonie albertaine.

Par ailleurs, le bureau régional du Patrimoine canadien en Alberta et le Secrétariat aux langues officielles à Full (Québec) ont entrepris un exercice de concertation interministérielle afin de poser les jalons d'une intervention plus efficace de la communauté franco-albertaine avec ses partenaires fédéraux. Cette étude vise à déterminer, d'une part, les

ressources disponibles au sein des organismes et des ministères fédéraux pour le développement de la communauté francophone de l'Alberta et, d'autre part, les interventions ministérielles actuelles qu'il convient de poursuivre et celles qui seraient souhaitables. On estime qu'elle pourrait servir de modèle pour les autres régions du pays. Si le « repositionnement » que veut réaliser le ministère du Patrimoine canadien dans ses relations avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire a inquiété les Franco-Albertains, ceux-ci ont néanmoins accepté de participer au processus.

Une autre entente avec le gouvernement fédéral pourrait permettre de lever quatre millions de dollars pour la construction du centre communautaire d'Edmonton (La Cité francophone). L'Association canadienne-française de l'Alberta (ACFA) a annoncé qu'elle chercherait d'autres sources de financement pour ce projet évalué à un peu plus de huit millions de dollars, auprès des gouvernements de l'Alberta et du Québec de même qu'auprès de la Fondation de l'ACFA. Par ailleurs, la communauté francophone de Calgary aura bientôt un parc dédié aux premiers pionniers de la Ville, qui étaient des francophones. On a déjà déterminé l'emplacement désigné sous le nom de Carre Rouleauville.

La gestion scolaire est devenue réalité en Alberta. En effet, en mars, les premiers commissaires ont été nommés par le ministre de l'Éducation, à la suite des élections tenues par la Fédération des parents francophones de l'Alberta (FPFA). Rappelons qu'en Alberta, la Loi scolaire prévoyant la gestion scolaire pour les Franco-Albertains a été adoptée en novembre 1993 et promulguée le 13 janvier 1994; elle a donné lieu à la création de trois conseils scolaires francophones, soit le Conseil régional d'Edmonton/Legal (cinq écoles), le Conseil régional de Rivière-la-Paix (trois écoles) et le Conseil régional de Plamondon/Saint-Paul/Medley (trois écoles), ainsi qu'à la mise en place de trois comités de coordination à Calgary, à Lethbridge et à Fort-McMurray. Entre-temps, les représentants des conseils scolaires et des conseils de coordination francophones ont créé, le 20 juin, l'Association des conseillers scolaires francophones de l'Alberta.



Le projet du centre scolaire-communautaire de Fort McMurray prend forme petit à petit. On estime que son conseil d'administration pourrait être prêt à fonctionner en septembre 1995. Quant au futur centre scolaire-communautaire de Calgary, un rapport du plan stratégique pour les années 1994-1997 a été présenté. Par ailleurs, en septembre, le premier centre scolaire-communautaire francophone de la province, installé dans le nouveau centre culturel inauguré en mars de 1994, a ouvert ses portes à Plamondon.

De leur côté, quatre écoles francophones d'Edmonton ont élaboré un programme complet de prématernelle de 400 heures à l'intention des enfants ayant droit à l'enseignement en français et qui ne parlent pas couramment le français. À Bonnyville, une classe de prématernelle et de maternelle offrant aussi un programme de 400 heures a été établie à l'automne. Selon un bulletin de la Fédération des communautés francophones et acadiennes du Canada, en 1992-1993, 2 960 Franco-Albertains étaient inscrits à des cours de français langue maternelle. La communauté franco-albertaine a reçu l'assurance du gouvernement provincial que la restructuration prévue pour l'éducation en Alberta ne nuirait pas à la gestion scolaire francophone.

La FPFA, qui a tenu son 7^e colloque sous le thème *Célébrons nos succès*, a remis un prix au Conseil régional de Lethbridge pour souligner l'excellence de son travail, et notamment l'inauguration de son programme de français en 1993. Par ailleurs, un nouvel organisme francophone a vu le jour, soit l'Association des gens d'affaires francophones d'Edmonton. Une autre association francophone pourrait bientôt être créée afin de regrouper tous les artistes francophones de l'Ouest, y compris ceux des deux territoires. Notons à cet égard que le secteur culturel de l'ACFA a fait parvenir au gouvernement provincial un projet de développement d'un réseau touristique fondé sur la spécificité culturelle des Franco-Albertains : c'est la première fois que les deux parties acceptent de travailler en partenariat dans un dossier précis.

Le 5 novembre, des représentants des organismes communautaires francophones ont adopté des statuts et des règlements pour la création d'une fondation franco-albertaine dont le but est de réaliser des activités favorisant le fait français en Alberta. Les premiers Jeux francophones de l'Ouest auront lieu à Edmonton à l'été 1995. Les organisateurs se sont déjà attelés à la tâche afin d'en faire le plus grand événement sportif francophone de tout l'ouest du pays.

Jusqu'alors, tous les centres d'emploi du Canada avaient essayé de fournir une certaine forme de services bilingues, ce qui signifiait qu'aucun bureau n'était en mesure d'offrir toute la gamme des services en français. Le point de service bilingue qui a été désigné, à savoir le Centre d'emploi du Canada de Sinclair Centre, au cœur du centre-ville de Vancouver, offre un excellent service en français; toutefois, la communauté de langue officielle minoritaire a exprimé son mécontentement devant la perte de services par-
tels en français dans les centres d'emploi locaux du Canada et devant la nécessité d'effectuer un long trajet au centre-ville pour être servi dans sa langue. Sur une note plus positive, un troisième arbitre bilingue a été nommé à la Commission de l'assurance-chômage.

Le ministère du Patrimoine canadien a dû relever bien des défis pendant sa réorganisation en 1994. En Colombie-Britannique, la qualité des services offerts dans les parcs est inégale. Le personnel du parc national Kootenay, à l'extrémité ouest du parc national Banff, ne s'acquitte généralement pas de ses obligations à l'égard du service en français. Les employés du parc national Yoho, qui se trouve juste au nord, ont accompli des progrès notables dans la prestation de services dans les deux langues officielles durant l'été 1994.

La Direction générale des services environnementaux d'Environnement Canada est incapable de s'acquitter de son obligation de fournir des prévisions météorologiques enregistrées dans les deux langues officielles. Le Ministère devra investir dans la nouvelle technologie pour être en mesure d'offrir des prévisions enregistrées dans les deux langues officielles dans les bureaux qui n'ont pas d'employés bilingues.

L'entreprise à Kelowna qui a été chargée à contrat de répondre aux appels téléphoniques pour le compte de la Société Radio-Canada, au numéro publié dans l'annuaire de Vancouver afin de signaler les problèmes techniques, n'offre pas de services en français. La SRC, qui a été informée du problème par plusieurs plaintes, n'est toujours pas en mesure de garantir ce service dans la langue officielle de la minorité; cependant, elle publiera, dans l'annuaire téléphonique de 1995, un numéro de téléphone pour les services en français.

L'ALBERTA

L'année 1994 a marqué pour la communauté franco-albertaine une étape importante de son développement. L'entente Canada-communauté, attendue depuis 1989, a été signée le 17 septembre; elle prévoit l'octroi d'une somme totale de 12 millions de dollars répartis sur cinq ans. En juin, le

Toutes les institutions
doivent s'employer
à informer
les fonctionnaires
fédéraux de leurs
obligations.

La FFCB a aussi tenu un forum public sur la dualité linguistique. L'événement a permis de rassembler Mme Hedy Fry, députée libérale de Vancouver Centre, M. Ted White, député réformiste de Vancouver Nord, M. Phil Resnick, politologue de l'Université de la Colombie-Britannique et Mme Nicole Hennessy, présidente de la FFCB. Madame Hennessy a dit vouloir tenir d'autres activités semblables pour poursuivre la discussion ainsi amorcée.

Notons que la FFCB prépare les célébrations de son 50^e anniversaire qui aura lieu en 1995. Dans un autre ordre d'idées, la FFCB, la Maison de la francophonie et Réseau Femmes ont déploré la décision du gouvernement fédéral de mettre fin au programme d'emploi destiné à aider les francophones en quête de travail. Aussi, la FFCB a regretté la décision du CRTC de ne pas imposer aux télédiffuseurs la diffusion du Réseau de l'information (RDI). Enfin, les compressions budgétaires ont poussé la FFCB à prendre diverses mesures, dont la réduction de ses effectifs, le partage de ses locaux ainsi que la fermeture du bureau pendant l'été.

Aux prises avec des difficultés financières, le Conseil jeunesse francophone de la Colombie-Britannique a dû fermer ses portes pendant l'été. Le président-directeur de l'hebdomadaire *Le Soleil de Colombie* a lui aussi cherché à assurer l'avenir du journal en faisant appel au milieu des affaires. Par ailleurs, grâce à une subvention du ministère provincial de la Petite entreprise, du Tourisme et de la Culture dans le cadre de son programme *BC21 Community Projects*, la Maison de la francophonie a procédé à la rénovation et à l'achat de matériel nécessaire à la réalisation de son projet Optimisation et Consolidation, destiné à mieux desservir la communauté francophone de cette province.

Le service *Multiculturalism BC* a promis de traduire en français le livret d'information destiné aux nouveaux arrivants dans la province. Par ailleurs, dans le domaine des affaires, un nouveau centre de services et de ressources à l'intention des petites et moyennes entreprises a été inauguré au début de l'année. Le centre, établi conjointement par les gouvernements fédéral et provincial, fournit des services dans les deux langues officielles. Pour sa part, la Chambre de commerce franco-colombienne a décidé de publier régulièrement un supplément économique dans *Le Soleil de Colombie* et de préparer un guide touristique en français.

Toutes les institutions doivent s'employer à informer les fonctionnaires fédéraux de leur obligation de fournir des services dans les deux langues officielles. Le ministère du Développement des ressources humaines n'a désigné qu'en février 1994 son bureau devant fournir des services dans les deux langues dans la région métropolitaine de Vancouver.

sont parvenues. Souignons qu'à l'occasion du dixième anniversaire de la *Loi territoriale sur les langues officielles*, le 28 juin, la Commissaire a rappelé au gouvernement que d'autres lois territoriales, dont celle touchant les écoles de la minorité, devraient désormais refléter sa politique linguistique. Elle a par ailleurs trouvé inacceptable que le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest déclare que l'anglais constitue dans les faits l'unique langue de travail de la fonction publique ténnoise. La Commissaire a déposé son deuxième rapport annuel en novembre 1994. Madame Harnum a consulté à plusieurs reprises le Commissaire et son équipe.

La communauté francophone des Territoires du Nord-Ouest ne s'est pas plainte de l'absence de services en français, ni de la piètre qualité de ceux-ci, dans les bureaux fédéraux, mais de la non-utilisation de la presse de la minorité de langue officielle. Nos propres enquêtes révèlent que le niveau de service requis par le *Règlement* n'est toujours pas disponible dans la plupart des bureaux.

LA COLOMBIE-BRITANNIQUE

Le 7 janvier 1994, l'Association des parents francophones de la Colombie-Britannique (APFCB) a refusé la proposition faite en décembre 1993 par le gouvernement de la province au regard de la gestion scolaire, la jugeant non conforme à l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés* et aux jugements de la Cour suprême du Canada (la proposition prévoyait des changements aux règlements et non à la *Loi scolaire* elle-même). Devant le blocage du dossier et après avoir consulté la communauté, l'APFCB a décidé de réactiver la cause juridique ajournée en 1990. « Après quatre ans de pourparlers avec les ministres de l'Éducation et leurs représentants, nos espoirs de voir l'établissement de notre propre système scolaire ne sont toujours pas concrétisés », a déclaré la présidente de l'APFCB, Mme Martine Calibois-Bars. Pour sa part, M. Michel Dupuy, ministre du Patrimoine canadien, a fait connaître son intention d'appuyer les parents dans le cadre du Programme de contestation judiciaire rétabli au cours de l'année : « J'ai été très clair [...] Le Programme de contestation judiciaire a été rétabli et les parents pourront y avoir recours. » Le Commissaire, qui est intervenu dans ce dossier, notamment en rencontrant le ministre de l'Éducation, l'APFCB et la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique (FFCB), a par la suite demandé et obtenu le statut d'intervenant devant la cour.

Dans cette affaire, les parents invoquent le caractère réparateur de l'article 23 de la *Charte* et réclament des dommages-intérêts de quatre millions de dollars en compensation du préjudice qu'ils croient avoir subi par le défaut du gouvernement d'honorer ses obligations constitutionnelles. Ils souhaitent ainsi établir un fonds en fiducie pour l'élaboration et la mise en œuvre de programmes visant à remédier à l'érosion culturelle et linguistique subie par la communauté

francophone, faute d'infrastructure convenable pour l'exercice de ses droits en matière d'éducation. Par ailleurs, afin de mieux répondre aux besoins de sa clientèle, l'APFCB a mené une enquête auprès des parents des quelque 2 500 enfants inscrits au programme-cadre de français destiné aux ayants droit à l'enseignement en français en Colombie-Britannique. Le programme-cadre de français a continué sur sa lancée à Mission, avec deux classes d'un peu plus de 20 élèves, et à Saanich, avec une dizaine d'élèves. Ainsi, le nombre de districts scolaires offrant le programme-cadre de français à l'échelle provinciale s'élève à 25.

L'autome a vu l'émergence de tout un réseau préscolaire francophone dans la province. En plus de la prématernelle francophone à White Rock, ouverte en janvier, quatre prématernelles ont été établies à Vancouver, à Surrey, à Coquitlam et à Courtenay/Comox, portant ainsi le nombre d'institutions préscolaires francophones en Colombie-Britannique à 14. Les responsables du dossier de la francisation au préscolaire au Manitoba ont partagé leur expérience avec les membres de l'APFCB à l'occasion de son congrès et de son assemblée générale annuelle. L'APFCB a été déçue des résultats de ses démarches auprès du ministre de l'Éducation dans ce domaine. En effet, après avoir accepté une proposition sur l'enseignement du français au préscolaire, le ministre de l'Éducation a fait volte-face et a déclaré ne pas pouvoir l'appuyer, la jugeant hors de son mandat. Toutefois, l'APFCB s'est dit confiante de pouvoir obtenir du financement d'autres sources. Elle a par ailleurs commencé l'aménagement d'un centre de ressources préscolaires.

L'APFCB a pris connaissance des résultats de l'étude commandée par le gouvernement de la province sur la culture francophone en Colombie-Britannique. Les auteurs de l'étude, intitulée *L'école française — Un habitat de culture*, soulignent notamment l'importance que revêt l'école française (particulièrement les centres scolaires-communautaires) pour la transmission de la francophonie en Colombie-Britannique. Leur rapport comprend 48 recommandations touchant les thèmes suivants : la mission de l'école française, l'animation culturelle, la programmation scolaire, les ressources pédagogiques, le centre scolaire-communautaire, les stratégies d'intervention auprès des partenaires et le cadre opérationnel. L'APFCB a également fait paraître dans l'hebdomadaire *Le Soleil de Colombie* un article, avec chiffres à l'appui, sur les effets de l'exogamie sur la communauté francophone de la province.

Pour sa part, la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique (FFCB) a invité les Franco-Colombiens à faire ajouter leur nom à la banque de noms des francophones de la province. La FFCB compte actuellement 5 000 membres. Par ailleurs, un sondage sur les services fédéraux offerts aux francophones de la province, mené au printemps par la FFCB, a révélé que les Franco-Colombiens sont insatisfaits des services en français offerts par les ministères fédéraux.

À la suite des compressions annoncées par le gouvernement fédéral, trois nouvelles sociétés ont vu le jour à Yellowknife, soit Boreal Consultants, Azimut Communications et la Fondation Franco-TéNôise. Cette dernière a pour but de financer certains des programmes et des activités auxquels ses membres participent et qui contribuent au développement de la communauté franco-ténoise. Les deux autres sociétés doivent offrir divers services communautaires en français. Ces initiatives ont été prises afin d'utiliser tous les fonds disponibles et éviter que ne se répète la situation qui s'est produite l'an dernier; en effet, faute de projets concrets, les quelques milliers de dollars prévus dans l'Accord de coopération Canada-Territoires du Nord-Ouest pour le financement de cours de français et en langues autochtones ont dû être retournés au gouvernement fédéral. Dans leur rapport d'évaluation de l'Accord — qui est en voie de renégociation —, les auteurs ont recommandé notamment que la FFT assume de plus en plus de responsabilités dans la gestion des dossiers et des programmes s'adressant aux francophones. La FFT a déjà mis en œuvre certaines recommandations en aidant les institutions fédérales à Yellowknife et à Iqaluit à offrir leurs services en français. Notons au passage que la FFT a célébré son 16^e anniversaire cette année.

Après cinq ans de travail ardu, les francophones d'Iqaluit ont réussi à lancer leur radio communautaire. L'inauguration officielle a eu lieu en mars. Pour sa part, l'Association francoculturelle de Yellowknife a renouvelé son contrat avec la station CKLB pour la production de l'émission de radio en français, intitulée *À propos d'autre chose*, qui existe depuis mars 1993.

L'Aquila a fêté son premier anniversaire comme hebdomadaire. Le journal, qui ne compte plus que deux employés, a remporté deux premiers prix de l'Association de la presse francophone, l'un pour un reportage sur la grève à la mine Giant et l'autre pour une photo intitulée *Aurores boréales*. L'hebdomadaire a reçu aussi trois mentions du jury, pour un article portant sur la francophonie, pour la qualité de son français et pour son style rédactionnel. Enfin, un guide des ressources culturelles des Territoires du Nord-Ouest et du Canada a été publié.

Après le dépôt, en novembre 1993, du premier rapport annuel sur les langues officielles au gouvernement des Territoires du Nord-Ouest, l'Assemblée législative a reconnu la nécessité de clarifier le rôle de la Commissaire aux langues officielles. Au cours de la première année de son mandat, la Commissaire, Mme Betty Hamum, a rencontré les instituteurs Déné et Inuit ainsi que la FFT afin de mieux connaître leurs besoins et leurs priorités et pour régler les plaintes qui lui

Le niveau de service

requis par

le Règlement

n'est pas toujours

disponible dans

la plupart des bureaux.

La plupart des ministères fédéraux sont loin d'offrir tout l'éventail des services en français, comme l'exige le Règlement sur les langues officielles, et bien des points de service désignés bilangues contiennent de recourir à des mesures administratives pour offrir des services dans les deux langues officielles. Ainsi, le bureau de district du Yukon du ministère du Patrimoine canadien — point de service désigné bilingue — n'avait aucun employé bilingue en 1994.

LES TERRITOIRES DU NORD-OUEST

Depuis le 8 février, avant même que la Loi scolaire n'ait été amendée, les parents francophones de Yellowknife aux Territoires du Nord-Ouest ont obtenu la gestion intégrative de leur école à la suite d'une entente avec le Conseil scolaire n° 1 de Yellowknife. Celui-ci conserve un droit de regard sur la gestion générale de l'école et un droit de veto, notamment en matière de budget. L'élection des commissaires pour le conseil scolaire francophone de Yellowknife a eu lieu en février. En novembre, l'Assemblée législative des Territoires du Nord-Ouest a présenté un projet de loi dans le but d'amender la Loi sur l'éducation de 1977, notamment afin de donner aux différentes autorités scolaires le droit de déterminer la langue d'apprentissage, selon les besoins locaux, à partir des huit langues officielles des Territoires du Nord-Ouest.

Monseigneur Daniel Lamoureux, directeur général de la Fédération Franco-TéNôise (FFT), espère cependant que le projet de loi soit adopté au printemps 1995 pour assortir la gestion scolaire des pleins pouvoirs.

L'école Allain-Saint-Cyr de Yellowknife a fêté son cinquième anniversaire en 1994 et a accueilli une cinquantaine de jeunes de la maternelle à la neuvième année (l'école ne comptait que six élèves en 1989). L'école, qui comporte cinq salles de classe transportables, abrite depuis peu une nouvelle bibliothèque et les locaux du conseil scolaire francophone. Par ailleurs, l'augmentation de son personnel lui a permis d'offrir, pour la première fois, un programme d'accueil destiné principalement aux enfants de la maternelle et de la première année. À l'école Nakasuk d'Iqaluit, l'adjonction d'une classe de maternelle et d'une classe de septième année a porté le nombre d'élèves à 23. Précisons que, depuis 1991, les parents font pression pour augmenter le nombre d'heures d'enseignement du français. Par ailleurs, grâce à une subvention de 16 000 \$, la garderie Plein Soleil pourra adapter en français des légendes autochtones de la région et ajouter à sa programmation une classe pour les jeunes inscrits au programme d'immersion.

2. LES PROVINCES ET LES TERRITOIRES

L'Ouest

« La gestion scolaire est comme un passeport vers une ère nouvelle », a déclaré le président de l'Association des parents fransaskois à l'occasion de la nouvelle année scolaire. En effet, pour plusieurs des communautés minoritaires de l'Ouest, l'année 1994 aura marqué le début d'un temps nouveau, plein de promesses, plein aussi de défis qu'elles ont d'ailleurs commencé à relever avec enthousiasme.

En effet, au Manitoba, en Saskatchewan et en Alberta, la gestion scolaire ayant été récemment acquise, la rentrée scolaire s'est faite sous un jour nouveau.

Le Commissaire a suivi de près la création des nouveaux organismes chargés de la gestion scolaire.

LE YUKON

Au Yukon, le dossier de l'école Emille-Tremblay a progressé. Au cours d'une rencontre avec Mme Jeanne Beaudoin, présidente du Bureau des parents franco-yukonnais, le nouveau ministre de l'Éducation, M. Willard Phelps, a indiqué qu'il respecterait l'engagement de son prédécesseur de bâtir une nouvelle école française en septembre 1996 pour remplacer l'immeuble actuel, qui est insalubre, et qu'il ferait ajouter entre-temps une salle de classe transportable pour la rentrée de 1995. La nouvelle école servirait aussi de centre de services communautaires. Le Commissaire avait rencontré l'Association franco-yukonnaise à ce sujet, avait fait visiter l'école par un membre de la haute direction de son bureau et avait fait des représentations auprès de l'ancien gouverne-ment et du nouveau.

À l'autome, la question du terrain requis pour la construction de l'école a été résolue, les parents ayant décidé, lors de l'assemblée générale du conseil scolaire tenue le 29 septembre, que le quartier Granger serait le site de la nouvelle école. L'école Emille-Tremblay, qui comptait 99 élèves, a offert, pour la première fois à la rentrée scolaire, le programme de la onzième année et prévoit offrir en 1995 celui de la douzième année.

Au Yukon, comme dans les autres milieux minoritaires, la nécessité d'offrir aux tout-petits un environnement qui favorise l'apprentissage du français est une préoccupation majeure. La garderie du Petit cheval blanc, dont les locaux sont situés dans l'école Emille-Tremblay, s'est vue obligée de refuser des enfants.

Le gouvernement du Yukon a prévu des fonds pour la mise sur pied d'un conseil scolaire francophone si le conseil scolaire actuel en faisait la demande. Ce dernier n'a cependant pas encore pris de décision à cet égard.

À l'occasion du centenaire de la rue vers l'or, la communauté francophone du Yukon a adopté un nouveau plan de développement comportant un volet économique axé sur le tourisme. Elle a publié, en français et en anglais, un ouvrage intitulé *Un jardin sur le toit/A garden on the roof*, qui nous apprend que les francophones étaient déjà établis au Yukon au milieu du XIX^e siècle, qu'ils y fêtaient la Saint-Jean-Baptiste, qu'ils avaient eux aussi participé à la rue vers l'or et que le *Daily News* contenait régulièrement une page en français à leur intention.

La communauté franco-yukonnaise s'est réjouie non seulement de l'appui continu de la Société Radio-Canada pour l'émission de radio hebdomadaire *Rencontres*, mais aussi de pouvoir capter la première émission de télévision communautaire en français. Par ailleurs, elle peut désormais se procurer en français les cartes d'assurance-maladie ainsi que les certificats de mariage et de naissance.

Sur le plan juridique, divers services tels que le règlement des amendes, l'enregistrement de documents et la documentation sur les petites créances et les procédures judiciaires sont maintenant disponibles en français. Notons également que depuis le 1^{er} janvier, les lois et les règlements du Yukon ainsi que la *Gazette du Yukon* sont disponibles en format bilingue.

Par ailleurs, Me Marcel Lallamne de Whitehorse a fait part de son intention d'en appeler de la décision de la Cour suprême du Yukon de ne pas utiliser le français comme langue première lors d'un procès lorsque le défendeur est bilingue. Au ministère de la Justice, on a affirmé que tout qui demandait un procès en français, on a concédé qu'il pouvait encore y avoir quelques difficultés, notamment en ce qui concerne l'unilinguisme de certains documents écrits et formulaires qui doivent sous peu être traduits en français.

L'Association franco-yukonnaise, en collaboration avec la Lorne Mountain Community Association, la Commission des droits de la personne du Yukon et le Conseil des relations inter-raciales du Yukon, a tenu une journée ayant pour thème *Ensemble en harmonie* que la Commission nationale de l'UNESCO a reconnue comme projet admissible dans le cadre de la Décennie mondiale du développement culturel. Malgré des compressions budgétaires, l'Association a entrepris l'agrandissement et la rénovation de ses locaux.

Notons enfin l'établissement d'un nouveau groupe chez les francophones du Yukon, le Comité jeunesse, dont le but est de réunir les jeunes yukonnais d'expression française.

L'exogamie

moins nombreux que dans le passé. La communauté, notamment par le truchement d'Alliance Québec, fait d'importants efforts pour conserver ses ressources humaines.

Pour les communautés francophones, le facteur principal de l'érosion demeure l'assimilation. La grande stratégie pour la

contenir a été, au cours des vingt dernières années, la création d'un solide réseau d'éducation en français, gère par les communautés elles-mêmes, selon l'article 23 de la *Charte*. La gestion scolaire, pas encore réussie partout, demeure indispensable — une pierre angulaire pour la vie communautaire — mais elle ne peut, à elle seule, résoudre tous les problèmes. Les communautés savent qu'il faut aussi s'attaquer à d'autres facettes de la question. L'une d'entre elles est l'exogamie, dont les effets sur l'assimilation, quoique sentis et connus, n'ont jamais été vraiment analysés.

C'est pourquoi le Commissaire s'est associé à la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (FCAFC) pour organiser, en février, un colloque sur l'exogamie qui s'est tenu à Rockland, dans la banlieue d'Ottawa, et qui a rassemblé plus d'une centaine d'experts et d'intervenants dans ce domaine. Les congressistes ont étudié quelques questions fondamentales. Est-ce que l'exogamie est une marche inexorable vers l'assimilation ? Est-ce que les organismes communautaires doivent intervenir dans un domaine qui relève de la vie privée ? Quels types d'interventions peuvent être entreprises afin de mettre en valeur la dimension dualiste des mariages exogames ? Comment assurer l'apprentissage du français et la transmission de la culture française à l'intérieur d'une famille mixte ? La participation personnelle du Commissaire aux débats a permis à tous de mesurer son engagement envers cette question capitale pour les Canadiens francophones.

Lexogamie soulève également la question de la jeunesse francophone et de la nécessité de l'outiller pour vivre en français. Le Commissaire, que ce problème préoccupe aussi au plus haut point, a donc formé un partenariat avec la Fédération de la jeunesse canadienne-française afin de monter un spectacle multi-médias. Présentée dans divers coins du pays en 1994-1995, cette pièce montre aux jeunes francophones comment et où ils peuvent se faire servir en français, et leur insufflé la fierté de leur langue et de leur culture. Enfin, le vieillissement des membres des communautés minoritaires donne encore plus de relief aux services sociaux et de santé en langue première. À cet égard, il faut signaler quelques progrès en Ontario où l'on a désigné un plus grand nombre d'institutions aptes à fournir des services en français,

et au Québec où l'on évoque la création d'un important complexe de santé qui regrouperait au cœur de Montréal certaines des institutions qui desservent actuellement la population d'expression anglaise, et où la *Loi* exige des régions régionales un plan de disponibilité — selon les concentrations de population — de services de santé et de services sociaux en anglais.

Les associations des communautés minoritaires

Alliance Québec a élu (et ensuite réélu) un nouveau président en la personne de M. Michael Hamelin. L'organisme s'est intéressé tout particulièrement à la création de commissions scolaires linguistiques au Québec. Alliance Québec s'est énergiquement prononcée pour la mise en œuvre rapide de cette réforme et a déploré qu'elle soit retardée. D'autres organismes, comme la Townshipers' Association, ont continué d'œuvrer inlassablement pour le bien de leur communauté.

La FCFA du Canada a mené le combat contre les compressions budgétaires sur deux fronts. D'une part, elle a vigoureusement démontré au gouvernement que ces compressions risquaient de nuire à la qualité de la vie des communautés. D'autre part, elle a voulu coordonner les efforts de multiples associations communautaires qui tentent de rationaliser leurs opérations, de jumeler leurs ressources et de diversifier leur financement.

L'Association canadienne-française de l'Ontario a confirmé sa décision de déménager son siège social d'Ottawa à Toronto, pour être plus proche du gouvernement de l'Ontario, et y a donné suite. Les diverses associations de la région de l'Atlantique ont, dans une large mesure, consacré leur énergie à assurer le succès de la planification et le bon déroulement du Congrès mondial acadien.

L'Association canadienne d'éducation de langue française a élu, au cours de son assemblée annuelle, un nouveau président en la personne de M. Louis-Joseph Bordeleau, et a vivement remercié le président sortant, M. Normand Boivert, pour le dynamisme avec lequel il a dirigé l'organisme pendant six ans. Ces brefs aperçus des activités de certaines associations représentent les communautés minoritaires n'épuisent certes pas le sujet. Des centaines d'associations, des milliers de bénévoles travaillent sans relâche au bien-être de leurs communautés. Le lecteur trouvera, au chapitre suivant, dans les sections consacrées aux provinces et aux territoires, des précisions additionnelles sur l'action et le rôle essentiel de ces leaders communautaires.

LA VIE ET LA VITALITÉ DES COMMUNAUTÉS

Trois événements de grande importance ont dominé la vie des communautés en 1994. Le premier est la tenue en Acadie, à l'été, du Congrès mondial acadien qui a souligné d'extraordinaire façon la vitalité des Acadiens — partout en Amérique — mais surtout dans le berceau de leur culture, dans les provinces atlantiques. On trouvera dans la section consacrée au Nouveau-Brunswick plus de détails sur ce congrès. Le second événement qui a absorbé bien des énergies est le maintien des compressions budgétaires, diminuant d'autant les fonds destinés aux associations communautaires. Le troisième est l'initiative approuvée par le Cabinet fédéral au cours de l'été pour donner vie et vigueur à la Partie VII de la Loi sur les langues officielles.

Les fonds destinés aux associations communautaires continuent à se rétrécir comme une peau de chagrin. Les compressions devant fatalement réduire la marge de manoeuvre des communautés, celles-ci ont trouvé difficile l'exercice de « repositionnement » entrepris par le ministère du Patrimoine canadien.

Les communautés et leurs associations se sont cependant réjouies de la décision du Cabinet fédéral, annoncée au mois d'août par le ministre du Patrimoine canadien, M. Michel Dupuy, d'approuver « une politique d'ensemble visant la participation des institutions fédérales au développement communautaire ». Ce faisant, le Cabinet prenait d'importantes mesures en vue de donner effet aux stipulations des articles 41 et 42 de la Loi sur les langues officielles, dont l'objet principal est de « favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et [d']appuyer leur développement ».

Depuis cette annonce, un certain nombre de ministères et d'institutions fédéraux ont été choisis pour élaborer, après consultation avec les communautés, des plans d'action. L'enquête que le Commissaire a entreprise en 1994 sur l'application par le gouvernement fédéral de la Partie VII de la Loi semble avoir permis au ministère du Patrimoine canadien de mieux apprécier l'importance des enjeux pour les communautés. Cette décision du Cabinet et l'ébauche de sa mise en œuvre nous semblent donc de bon augure, même s'il faut toujours juger un arbre à ses fruits.

Facteurs de développement

D'autres facteurs, peut-être moins spectaculaires, continuent néanmoins à façonner, à aider ou à freiner la vie et la vitalité des communautés. L'un d'entre eux est la radiodiffusion dans la langue des minorités provinciales et territoriales. À cet égard, les communautés francophones minoritaires et les francophones du Canada en général se sont félicités de la

décision du CRTC d'accorder à Radio-Canada une licence pour exploiter le Réseau de l'information (RDI) en français, semblable au service de programmation en anglais, *Newsworld*. Mais les célébrations furent mitigées, lorsqu'on se rendit compte que le CRTC, suivant en cela l'opinion de Radio-Canada, ne voulait pas imposer aux télédiffuseurs l'obligation de diffuser la nouvelle chaîne partout au pays où il y a des clientèles francophones.

Le Commissaire est intervenu au côté des associations communautaires pour insister sur la nécessité d'assurer la diffusion la plus large possible. Radio-Canada pense que la persuasion permettra d'atteindre ce résultat. Lorsque le réseau sera en ondes, en 1995, on verra si cet optimisme était fondé. Sinon, le CRTC devra intervenir pour imposer ce que les négociations n'auront pas réussi à faire.

Les communautés, tout comme le Commissaire qui avait démontré que l'œuvre pourrissant essentielle de ce programme était inachevée, se sont également réjouies de la réactivation du Programme de contestation judiciaire. On se rappellera que ce programme — qui peut offrir une aide financière aux Canadiens portant certaines causes linguistiques et de droits de la personne devant les tribunaux — avait été abrogé par le gouvernement précédent et rétabli par le gouvernement actuel. Le Programme sera géré par un organisme autonome. Les services dans la langue de la minorité ne sont pas tous accessibles là où ils devraient l'être. Notre enquête sur la disponibilité des services fédéraux dans la langue de la minorité a souligné ces carences, comme les ont illustrées par ailleurs les représentants des communautés lors de leurs comparutions devant le Comité mixte permanent des langues officielles. Sur le plan provincial et municipal, la situation varie d'une province à l'autre et d'une municipalité à l'autre. À simple titre d'exemples, si l'on peut se réjouir des efforts de la ville de Winnipeg pour mieux servir son importante communauté franco-manitobaine et si l'on peut applaudir à l'ajout de London à la liste des districts tombant sous le coup de la Loi sur les services en français en Ontario, on ne peut que déplore la situation à Kingston, où la communauté francophone — dont les rangs vont se gonfler en raison de l'élargissement du mandat du collège militaire de la ville — ne peut pas encore entrevoir le jour où elle jouira de services raisonnables dans sa langue.

S'il y a une épée de Damoclès qui menace la vie communautaire dans ses fondements même, c'est bien l'érosion démographique. À cet égard, les communautés francophones et anglophones vivant en situation minoritaire partagent les mêmes craintes, même si c'est pour des raisons parfois différentes.

Les anglophones du Québec ont vu leurs effectifs diminuer au cours des dernières décennies à cause notamment d'un certain exode. Des indices récents laissent croire que la situation se stabilise quelque peu et que les départs se font

LES COMMUNAUTÉS DE LANGUE OFFICIELLE

1. PROGRÈS ET PROBLÈMES

Les communautés minoritaires de langue officielle ont enregistré en 1994 des progrès sur certains fronts. Toutefois, des difficultés demeurent, dont certaines sont irritantes et d'autres incompréhensibles parce qu'elles relèvent de la résistance de certains intervenants plus que de blocages systémiques.

L'ÉDUCATION : LA VOIE EST TRACÉE

C'est peut-être dans le domaine de l'éducation que la dichotomie entre, d'une part, les progrès enregistrés et, d'autre part, les retards, les blocages et la résistance est la plus évidente.

Les progrès, d'abord : dans les trois provinces des Prairies, où les francophones avaient acquis la gestion scolaire de leurs écoles en 1993 — après des délais frustrants et des recours aux tribunaux —, la mise en œuvre a débuté dans l'enthousiasme en 1994. Ce fut le cas en particulier au Manitoba, où la Division scolaire franco-manitobaine a commencé à gérer ses écoles dès la rentrée, mais

aussi en Saskatchewan, où les premiers conseillers scolaires francophones ont été nommés, et puis en Alberta, où l'on a créé huit conseils scolaires transaskoïs. Maintenant que la gestion scolaire semble chose acquise, les parents de ces trois provinces partagent la préoccupation croissante de toutes les communautés francophones minoritaires : comment attirer les ayants droit dans les nouvelles écoles françaises ? Comment franciser les jeunes déjà assimilés ou en voie d'assimilation ? À cet égard, l'enseignement préscolaire en français devient de plus en plus le nouveau domaine de prédilection pour une éducation de qualité.

Les problèmes sont malheureusement encore nombreux et persistants. Le plus grave demeure l'incapacité de certaines provinces de se résoudre à accorder la gestion scolaire aux parents francophones. C'est le cas de la Colombie-Britannique et de Terre-Neuve.

En Colombie-Britannique, après certains signes encourageants, la situation s'est détériorée. Les parents ont alors décidé de réactiver la cause qu'ils avaient portée à ce propos devant les tribunaux à la fin des années 1980 et qui avait été mise en veilleuse quelques semaines après l'arrêt historique *Mabey et al. c. la Reine* rendu par la Cour suprême du Canada le



15 mars 1990. Le Commissaire, qui avait eu des discussions infructueuses avec le gouvernement provincial, a décidé d'intervenir dans cette cause et d'appuyer vigoureusement les droits constitutionnels des parents.

À Terre-Neuve, la réforme scolaire globale proposée par le gouvernement a rencontré des obstacles. Or, l'éducation en français — un des éléments de cette réforme — se trouve par conséquent elle aussi paralysée.

En Nouvelle-Écosse, le gouvernement envisage de faire en 1995 une restructuration globale du système scolaire dans le cadre de laquelle un conseil scolaire provincial, acadien et francophone, serait créé. Le Commissaire a rencontré à deux reprises les ministres provinciaux concernés et a maintenu des communications régulières avec la Fédération des parents acadiens de la Nouvelle-Écosse et la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse.

Au Québec, une loi créant des commissions scolaires linguistiques avait été adoptée par l'Assemblée nationale, mais des élections étaient intervenues elle n'avait pas été mise en vigueur. La situation n'était pas encore claire en fin d'année. La communauté d'expression anglaise continue de réclamer un éclaircissement de l'accès à l'école anglaise et l'instauration de mesures qui assureraient, notamment aux jeunes, une compétence en français qui leur permettrait de soutenir équitablement la concurrence sur le marché du travail.

Enfin, en Ontario, le point de mire était le rapport tant attendu de la Commission royale sur l'éducation, devant laquelle le Commissaire avait présenté et défendu un mémoire. Dans ce document, il a réclame la véritable gestion scolaire, présentement fragmentaire seulement, pour la communauté franco-ontarienne, ainsi qu'un partage équitable du produit de la taxe scolaire. Il a aussi souligné les problèmes auxquels la communauté fait face dans les domaines de l'éducation préscolaire, de la formation professionnelle et de l'alphabétisme.

Sur le plan de l'éducation postsecondaire, il faut applaudir à la création de deux collèges communautaires en Ontario, l'un dans le nord et l'autre dans le sud-ouest. Ils s'ajoutent à une liste déjà importante d'institutions postsecondaires au pays qui dispensent leur enseignement en français. Le Commissaire, que la question de l'éducation pour les communautés minoritaires intéresse au plus haut point, a établi des relations étroites avec le Regroupement des universités de la francophonie hors Québec.

Il est à noter que dans les provinces des Prairies, la gestion scolaire a été établie sans heurts.

des efforts cohérents afin que le public canadien comprenne toute la vérité au sujet des langues officielles. Nous encourageons le gouvernement d'aujourd'hui à agir.

LA RECHERCHE

Le ministère du Patrimoine canadien a poursuivi en 1994 certaines études commencées au cours des années précédentes ou en a distribué d'autres. Deux nouvelles études ont été entreprises

Le dynamisme socio-économique des communautés de langue officielle en situation minoritaire consiste en une étude pilote sur le terrain visant à mesurer, décrire et illustrer les capacités et les réalisations économiques des communautés en situation minoritaire.

Les liens dans la francophonie canadienne présente les liens actifs et concrets entre les francophones du Québec et les Canadiens d'expression française des autres provinces et des territoires dans différents domaines d'activités, notamment dans ceux de l'économie, de l'éducation et du tourisme.

Deux événements particuliers nous ont semblé fort prometteurs. Le premier a été la conclusion de deux ententes Canada-communautés : une avec la communauté francomanitobaine qui prévoit l'octroi de 10,7 millions de dollars étalés sur cinq ans et une autre avec la communauté franco-albertaine, d'un montant de 12 millions de dollars cette fois, également répartis sur cinq ans. Ces ententes, qui font suite à un accord similaire signé en 1993 avec la communauté fransaskoise, représentent un outil original de développement, puisqu'elles remettent entre les mains des communautés la responsabilité première de leur épanouissement.

Le deuxième est la mise sur pied d'un forum permanent formé des ministres responsables des langues officielles. Cette initiative a été entreprise à la suite d'une première rencontre des ministres fédéral, provinciaux et territoriaux, tenue en août à Moncton. Cet embryon de coopération fédérale-provinciale institutionnalisée nous semble de bon augure.

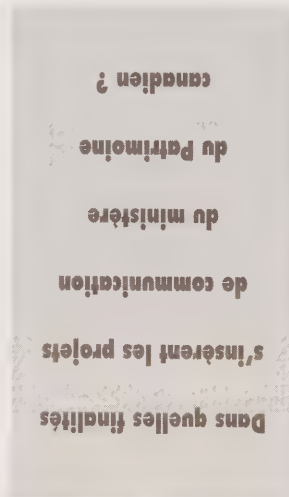
L'ENSEIGNEMENT

L'appui qu'accorde le ministère du Patrimoine canadien pour l'enseignement en langue maternelle aux communautés minoritaires et l'enseignement des langues secondes est un élément majeur de son action.

En 1993, nous avons déploré la diminution globale de l'enveloppe quinquennale destinée à cette aide aux provinces et aux territoires. Cette année, nous sommes heureux que l'enveloppe spéciale de 112 millions de dollars, votée l'année dernière par le gouvernement pour la mise en œuvre de la gestion scolaire et le développement de certains collèges, n'ait pas été touchée par les compressions budgétaires.

Ces fonds auront servi, en 1994, au démarrage de la gestion scolaire dans les trois provinces des Prairies qui avaient adopté, l'année précédente, des lois permettant aux parents francophones de gérer leurs propres écoles. L'adoption de ces lois est sûrement l'un des progrès les plus encourageants pour les communautés francophones depuis longtemps. Elle ne fait que souligner encore plus clairement les lacunes et les retards de la gestion scolaire dans d'autres provinces.

Les sommes que le ministère du Patrimoine canadien alloue aux provinces et aux territoires pour l'éducation sont négociées dans le cadre d'accords bilatéraux, que coiffe un Protocole d'accords signé tous les cinq ans. Ce protocole est arrivé à échéance en 1993, mais n'a pas encore été renouvelé. Nous regrettons ce retard, qui empêche de définir le cadre précis dans lequel les sommes transférées aux provinces et aux territoires seront dépensées.



Au cours de 1994, des progrès importants ont été réalisés dans le domaine de l'éducation postsecondaire pour les communautés francophones. Mentionnons, à titre d'exemples, l'achèvement de la construction du Collège de l'Acadie, à Clare, en Nouvelle-Écosse, l'établissement d'un réseau informatique inter-universitaire par le Collège universitaire Saint-Boniface au Manitoba, ou encore la construction d'une nouvelle école de droit et l'établissement d'un programme de génie électrique à l'Université de Moncton au Nouveau-Brunswick.

Du progrès a aussi été enregistré dans le dossier collégial en Ontario. (Voir la Partie IV, pages 93 et 94.)

Enfin, signalons une nouveauté intéressante : le Ministère a conclu une entente avec le gouvernement du Québec pour réaliser le premier projet jamais entrepris d'enseignement de la grammaire française par la bande dessinée. Quelques 300 courtes séries, intitulées *L'Aventure de l'écriture* ont déjà été produites et serviront à l'enseignement dans les écoles des communautés minoritaires et dans les écoles d'immersion.

tous, de l'éducation.

COMMUNICATION

C'est avec un certain malaise que nous abordons, année après année, la question des communications et de la promotion des langues officielles par le gouvernement. Pour-tant, en 1994, les bons projets n'ont pas manqué. Signalons en particulier la publication et la vaste distribution par le ministère du Patrimoine canadien d'une brochure fort bien faite, intitulée *Les langues officielles : Mythes et réalités*. Comme son titre l'indique, elle tente de débusquer certains mythes qui ont la peau dure sur la nature et l'intention de la politique fédérale des langues officielles.

Des études variées portant sur les langues officielles et le développement des communautés ont aussi été entreprises et distribuées à des publics bien ciblés. Des concours ont été organisés à l'intention des jeunes. Bref, les responsables du Ministère n'ont pas ménagé leur peine pour entreprendre de bons projets de communication.

Nous ne pouvons toutefois nous empêcher de poser une question : dans quel ensemble cohérent, dans quelle stratégie, dans quelles finalités s'insèrent ces projets ? Depuis longtemps, les gouvernements fédéraux successifs s'abstiennent de faire

b) LE MINISTÈRE DU

PATRIMOINE CANADIEN

Le ministère du Patrimoine canadien est appelé à jouer un rôle essentiel dans les programmes du gouvernement fédéral portant sur le statut et l'usage du français et de l'anglais ainsi que sur le développement et l'épanouissement des minorités francophones et anglophones. Deux dossiers importants auront dominé son activité en 1994 : la question du « reposi- tionnement » de ses programmes d'appui aux communautés minoritaires de langue officielle et l'annonce d'un déblocage majeur dans le dossier de la concertation inter- ministérielle et d'un début de mise en œuvre effective des articles 41 et 42 de la Loi sur les langues officielles.

Le « repositionnement » en question est né des réduc- tions des subventions du gouvernement et de leurs répercus- sions sur le montant des contributions versées annuellement par le Ministère aux associations représentant les commu- nautés minoritaires. Au lieu de pratiquer des réductions uniformes de ses subventions, le Ministère a demandé aux associations de se concentrer et de décider avec lui de l'impor- tance et de la priorité accordées aux activités qu'il finance.

Au départ, le Ministère a dû faire face au mécontente- ment compréhensible des dirigeants d'associations qui, voyant qu'il s'agissait en fin de compte d'une diminution globale de l'appui financier du gouvernement aux commu- nautés, n'acceptaient pas facilement de décider, conjointe- ment avec le Ministère ou même à sa place, où et comment réduire leurs activités. Des consultations avec un grand nombre d'associations ont néanmoins eu lieu en mai et juin 1994 dans chaque province et territoire. Les commu- nautés ont ainsi pu discuter des mécanismes de collaboration qui leur convenaient le mieux dans leurs relations avec le Ministère : entente Canada-communauté, délégation de certains éléments de la gestion, etc.

Si les leaders communautaires ont accepté avec une certaine mesure de déception et de résignation l'exercice de « repositionnement », leur réaction a été tout autre lorsque le ministre du Patrimoine canadien, M. Michel Dupuy, a annoncé l'établissement d'un cadre de responsabilité pour la mise en œuvre des articles 41 et 42 de la Loi. Le Ministère a profité d'un événement solennel — le Congrès mondial acadien — pour faire cette annonce. Rarement le Ministère se sera-t-il attiré autant d'eloges de la part des communautés minoritaires. Le Commissaire aux langues officielles, dont l'insistance à demander l'établissement d'un tel cadre aura peut-être joué un rôle dans cette décision du gouvernement, s'est alors empressé d'en féliciter le Ministère et les communautés.

De quoi s'agit-il ? Les articles en question confient au ministre du Patrimoine canadien la mission de coordonner toute l'action fédérale destinée à favoriser l'épanouissement

L'APPUI AUX COMMUNAUTÉS

En attendant les fruits que portera dans toutes les institutions fédérales cette initiative du Cabinet, le ministère du Patrimoine canadien a poursuivi en 1994 ses activités traditionnelles.

On sait que le Ministère conclut des ententes-cadres de promotion des langues officielles avec les gouvernements provinciaux pour aider au développement des minorités. Or, deux ententes-cadres qui avaient expiré en mars 1994 ont été renouvelées pour cinq ans (une avec le Québec et l'autre avec la Nouvelle-Écosse). Des discussions sont en cours pour renouveler celles conclues avec les Territoires du Nord-Ouest et le Manitoba ainsi que pour établir une entente plus ponctuelle avec Terre-Neuve.





Radio

Par ailleurs, le réseau des radios communautaires continue de s'élargir : 16 stations sont présentement en ondes et neuf pro- jets de radio en sont à divers stades d'implantation. En 1994, trois stations radiophoniques ont vu le jour, soit Radio Iqaluit (Territoires du Nord-Ouest), Radio Beauséjour et Radio Restigouche (Nouveau-Brunswick).

Tableau III.14

Le coût du Programme des langues officielles

Services fédéraux dans les deux langues et programmes externes : budget et personnel pour 1993-1994 et 1994-1995

PROGRAMMES EXTERNES :				1993-1994				1994-1995			
Provinces, territoires et institutions				Dépenses réelles (000 \$)				Dépenses prévues (000 \$)			
											
Ministère du Patrimoine canadien											
• Paiements de transfert aux provinces et aux territoires au titre des programmes de langues				241 963				251 499			
• Paiements de transfert aux groupes minoritaires de langue officielle				{ 43 261				{ 38 640			
• Paiements de transfert au titre des programmes d'expansion du bilinguisme				5 137				5 437			
• Dépenses de fonctionnement				81				83			
Condition physique et Sport amateur				40				40			
• Subventions aux associations de sport amateur				0				0			
Commissariat aux langues officielles				12 452				11 840			
TOTAL PARTIEL				302 853				307 456			
				251				250			
SERVICES FÉDÉRAUX :											
Fonction publique, institutions parlementaires, Forces canadiennes et sociétés d'État											
				(000 \$)				(000 \$)			
Conseil du Trésor				4 178				3 800			
• Langues officielles				44				41			
Commission de la fonction publique				27 328				26 734			
• Formation linguistique				418				418			
• Administration et autres activités				2 095				1 863			
Travaux publics et Services gouvernementaux				87 963				90 617			
• Bureau de la traduction				1 147				1 132			
Autres ministères et organismes				100 586				122 357			
Institutions parlementaires				1 068				995			
Forces canadiennes				40 088				39 891			
Sociétés d'État				18 655				21 445			
TOTAL PARTIEL				281 961				307 702			
				2 669				2 584			
TOTAL				584 814				615 158			
				2 920				2 834			

n.d. : Données non disponibles.

Source : Secrétariat du Conseil du Trésor.

Pour obtenir le montant des dépenses réelles des années précédentes, le lecteur est invité à communiquer avec le Secrétariat du Conseil du Trésor.

LA TRADUCTION

Le Bureau de la traduction doit se transformer en OSS (organisme de service spécial) en avril 1995. Aussi a-t-il continué à préparer sa métamorphose en mettant en place une structure de transition et en se conditionnant à la nouvelle mentalité qui devrait présider à sa future destinée. Mais, au moment d'écrire ces lignes, une certaine incertitude régnait, compte tenu des conclusions à venir de l'examen des programmes et peut-être aussi à cause des critiques du Vérificateur général, qui déclarait, dans son rapport annuel 1994 : « [...] les résultats obtenus jusqu'à présent par les OSS sont, à mon avis, décevants ».

Ces hésitations structurelles n'ont toutefois pas empêché le moteur de tourner. En 1993-1994, le budget de 110 millions de dollars a permis de fournir 13 400 journées d'interprétation et de traduire 280 millions de mots. Le Bureau de la traduction fait appel à des pigistes : à 21 p. 100 pour l'interprétation et à 42 p. 100 pour la traduction. Le Bureau compte 1 200 personnes, mais toutes ne se consacrent pas directement à la traduction ou à l'interprétation, la direction de la terminologie joue un rôle important, qui dépasse de loin les frontières du Canada. La banque de données Terminus possède plus de 1 000 clients et elle constitue une carte de visite réputée qui permet au Canada de participer activement à de nombreuses activités internationales.

LE COÛT

Le coût des langues officielles, tel que calculé annuellement par le Conseil du Trésor, a baissé de 8 p. 100 entre 1992-1993 et 1993-1994. Il aurait encore diminué cette année, si la GRC n'avait pas eu à déboursier une vingtaine de millions de dollars pour les paiements rétroactifs de la prime. La GRC devra aussi verser environ 3,2 millions de dollars de plus chaque année à ce chapitre.

Toutes les dépenses gouvernementales en matière de langues officielles — incluant même les transferts aux provinces en matière d'éducation — représentent moins d'un demi pour cent du budget fédéral. Et encore, au cours des dix dernières années, les dépenses en matière de langues officielles n'ont pas subi le même accroissement que les dépenses globales du gouvernement fédéral : en 1984-1985, ces dernières étaient de 100,3 milliards de dollars et pour 1994-1995, elles sont estimées à 163,6 milliards, ce qui représente une augmentation de 63 p. 100. Pour la même période, le coût des langues officielles a augmenté de 25,2 p. 100, passant de 491,2 millions de dollars à 615,2 millions, — bien moins que 63 p. 100.

Une autre façon de donner une juste perspective de la situation consiste à considérer le coût des langues officielles en dollars constants, de manière à éliminer la distorsion produite

Tableau III.13
Le coût des services fédéraux dans les deux langues officielles —
Dépenses par fonction, 1993-1994 et 1994-1995

Types de dépenses		1993-1994 (000 \$)		1994-1995 (000 \$)	
Traduction-interprétation	TOTAL	111,3	39,5%	117,5	38,2%
	Bureau de la traduction	88,0		90,6	
	Fonction publique ¹	10,2		11,7	
	Autres ²	13,1		15,2	
	Formation linguistique	27,3		26,7	
Frais d'administration	TOTAL	68,6	24,3%	68,0	22,1%
	Conseil du Trésor	4,2		3,8	
	CFP	2,1		1,9	
	Fonction publique ¹	19,3		17,0	
	Autres ²	23,6		23,8	
Prime au bilinguisme	TOTAL	52,9	18,8%	75,7 ³	24,6%
	Frais d'administration	4,2		3,8	
	CFP	2,1		1,9	
	Fonction publique ¹	19,3		17,0	
	Autres ²	23,6		23,8	
TOTAL	TOTAL	49,2	17,4%	46,5	15,1%
	Fonction publique ¹	19,3		17,0	
	CFP	2,1		1,9	
	Fonction publique ¹	19,3		17,0	
	Autres ²	23,6		23,8	
TOTAL		282,0		307,7	

1. Ministères et organismes.

2. Institutions parlementaires, Forces canadiennes, GRC, sociétés d'État.

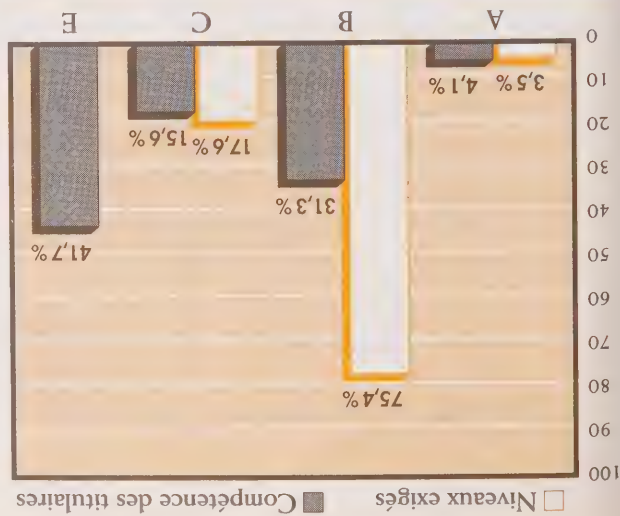
3. L'accroissement est dû aux paiements rétroactifs de la prime au bilinguisme à la GRC.

par l'inflation. On s'aperçoit ainsi que le coût en dollars constants des services fédéraux dans les deux langues a effectivement baissé de 6 p. 100 entre 1981-1982 et 1991-1993.

Comme par le passé, nous présentons deux portraits détaillés des dépenses en matière de langues officielles, l'un montrant la proportion de chacune des mesures d'appui au sein de la fonction publique (tableau III.13) et l'autre comprenant l'ensemble des programmes, tant externes qu'internes (tableau III.14).

2. Rapports annuels du Conseil du Trésor, 1988-1989 et 1992-1993.
En dollars constants de 1981-1982.

schéma III.7
Les postes bilingues – niveaux exigés et compétence des titulaires, 1994



Source : Système d'information sur les langues officielles, Conseil du Trésor.

LA PRIME AU BILINGUISME

La réforme présentée par la Commission au printemps 1993 — prolongation de la période de validité de l'ELS à cinq ans dans tous les cas et indéfiniment quand les fonctionnaires demeurent dans le même poste et au même niveau linguistique — a fait baisser le nombre d'ELS administrés de 48 p. 100. Cette diminution considérable est due également à la réduction générale des activités de dotation et en particulier à la baisse du nombre de nominations à des postes bilingues.

amène la Commission à décider de retirer sa proposition. Les langues officielles, d'agents de dotation et de syndacats ont tations menées auprès de responsables ministériels des — et cela, pour le même concours. Les résultats des consul-

En mai, le gouvernement a annoncé qu'il se plierait à la décision rendue le 10 mars par la Cour fédérale d'appel et qu'il verserait la prime au bilinguisme aux membres non-fonctionnaires de la Gendarmerie royale du Canada (GRC), qui répondent aux exigences linguistiques de leur poste. Quelques 3 500 membres seraient touchés par cette décision, ce qui taxerait le trésor public d'environ 3,2 millions de dollars de plus par an.

En novembre, le gouvernement présentait le projet de loi C-58 modifiant la Loi sur les relations de travail dans la fonction publique et la Loi sur la Gendarmerie royale. Ces modifications souscrivent clairement les membres de la GRC à l'autorité du Conseil du Trésor et accordent à la GRC le droit de ne pas leur verser la prime au bilinguisme. Devant l'ambiguïté apparente de ce projet de loi, le gouvernement a affirmé peu de temps après qu'il n'avait pas l'intention de faire appel à ce texte pour refuser la prime aux membres de la GRC.

Il nous semble toujours que le gouvernement devrait entamer des négociations avec les représentants des fonctionnaires (qui sont parties à l'entente, ne l'oublions pas), afin de mettre en place, avec une approche avant tout humaine, un plan de retrait graduel de la prime au bilinguisme. L'affaire de la prime à la GRC illustre l'un des arguments que nous avons souvent présentés, à savoir qu'il est difficilement défendable d'accorder un traitement différent à deux groupes d'employés de la même institution qui sont soumis aux mêmes exigences linguistiques.

L'ÉVALUATION LINGUISTIQUE

La désignation de FLC comme centre d'expertise devrait lui permettre des choix stratégiques plus éclairés et lui donner un plus grand rayonnement, non seulement dans le secteur de la formation linguistique, mais dans le domaine plus vaste de la formation professionnelle dont la formation linguistique fait partie intégrante.

Entre-temps, la clientèle de FLC a subi une baisse de 7 p. 100 par rapport à l'an dernier, en raison surtout de la réduction générale des activités de dotation. Cette baisse a permis à FLC de résorber le problème des listes d'attente, qui obligeaient, depuis plusieurs années, les étudiants à patienter indûment avant de commencer leurs cours. Par ailleurs, à la suite d'une vaste étude des besoins de sa clientèle, FLC a modifié sensiblement ses modalités en matière de formation. Répondant aux vœux de ses clients, elle assouplit ses programmes et offre, depuis le début de 1995, un programme accéléré et des sessions intermittentes. Ces nouvelles formules devraient permettre une meilleure utilisation du temps des étudiants et un apprentissage plus efficace.

Durant l'été, la Commission de la fonction publique a proposé d'instaurer une nouvelle politique d'évaluation des compétences linguistiques des candidats à des concours. Cette méthode aurait eu pour but d'offrir aux gestionnaires la possibilité de faire évaluer les candidats à des postes bilingues soit

LES POSTES BILINGUES

La répartition régionale des postes bilingues, que l'on trouve au tableau III.11, n'a subi que quelques fluctuations mineures par rapport à l'an dernier.

La répartition régionale continue de présenter le même bilan généralement satisfaisant. Pour ce qui est des proportions, elle suit en effet d'assez près celles de la population de la capitale nationale et de l'Île-du-Prince-Édouard se justifient bien par la présence d'administrations centrales, mais au Québec, la situation est toujours problématique, car c'est plus de la moitié des postes qui sont désignés bilingues dans cette province.

Au Québec, il faut remonter à 1992 pour trouver un nombre équivalent de postes. Mais à cette époque, les postes bilingues représentaient 53,3 p. 100 du total, alors qu'aujourd'hui, ils ne comptent plus que pour 52,2 p. 100. Sagit-il là d'une fluctuation sans signification ou bien serions-nous en présence d'une amorce de changement ?

Nous soulignons depuis plusieurs années la proportion élevée de postes bilingues au Québec. Nous reconnaissons que les besoins ne se limitent pas à ceux des concentrations de population d'expression anglaise (au total 13,2 p. 100). Certes, dans certains domaines (commerce, diplomatie, environnement, justice, défense ou science) et dans certains cas, les employés fédéraux au Québec doivent être en mesure de communiquer convenablement avec des instances situées dans les régions unilingues du Canada ou à l'étranger, notamment aux États-Unis. Par contre, les échanges avec les bureaux fédéraux dans la région de la capitale

nationale ne requièrent pas de capacité bilingue dans les bureaux situés au Québec, les premiers devant pouvoir fonctionner dans les deux langues. L'article 91 de la Loi est formel : les exigences relatives aux langues officielles doivent pour chaque poste, s'imposer objectivement pour l'exercice des fonctions en cause. On ne peut donc pas désigner un poste bilingue simplement parce que son détenteur possède les deux langues officielles.

LES EXIGENCES LINGUISTIQUES DES POSTES BILINGUES

Comme on le verra au tableau III.12, le niveau général des exigences linguistiques des postes bilingues a tendance à monter, poursuivant un mouvement entamé voilà plusieurs années. En cinq ans, le niveau élémentaire a perdu un bon tiers de son importance, alors que le niveau

Tableau III.12
Les postes bilingues — niveau exigé, de 1990 à 1994

Niveau exigé	1990	1991	1992	1993	1994
Élémentaire (A)	3 397	3 068	2 704	2 336	2 105
Intermédiaire (B)	47 755	47 739	48 699	48 566	45 947
Supérieur (C)	8 570	9 241	10 174	10 820	10 702
Autres	2 357	2 282	2 252	2 279	2 205
TOTAL	62 079	62 330	63 829	64 001	60 959
	3,8 %	3,7 %	3,6 %	3,6 %	3,6 %
	13,8 %	14,8 %	15,9 %	16,9 %	17,6 %
	76,9 %	76,6 %	76,3 %	75,9 %	75,4 %
	5,5 %	4,9 %	4,2 %	3,6 %	3,5 %

Source : Système d'information sur les langues officielles, Conseil du Trésor.

LA FORMATION LINGUISTIQUE

Il est révélateur de mettre en parallèle les niveaux exigés pour les postes bilingues et les compétences des titulaires. On s'aperçoit qu'en majorité, les titulaires possèdent le niveau C ou l'exemption (57 p. 100), mais que seulement un poste sur six est désigné au niveau C (18 p. 100). Dans un sens, cette différence est encourageante, puisqu'elle montre que, d'un façon globale, les titulaires sont linguistiquement surqualifiés. Mais, par ailleurs, un titulaire de poste bilingue sur dix ne répond toujours pas aux exigences de son poste. La surqualification que l'on trouve d'un côté ne compense malheureusement pas les lacunes qu'on observe de l'autre.

On se souviendra que Formation linguistique Canada (FLC) avait fait l'objet, l'an dernier, d'une étude conjointe de la Commission de la fonction publique et du Conseil du Trésor visant à déterminer si l'efficacité de ses opérations ne pouvait être accrue. On n'a cependant pas donné suite aux conclusions de ces analyses, compte tenu des profonds changements qui sont intervenus entre-temps dans l'appareil gouvernemental. Autre changement de cap : il avait été question, en début d'année, que la formation linguistique de la Défense nationale soit confiée à la Commission de la fonction publique. Mais au moment d'écrire ces lignes, cette proposition — intéressante sur le plan financier, entre autres — était en suspens.

supérieur a vu sa part augmenter d'environ un quart. Malgré un léger fléchissement, le niveau intermédiaire constitue encore la norme pour les trois quarts des postes.

PARTIE III

Tableau III.1.1
Les deux groupes de langue officielle dans la population, 1991, et dans la fonction publique*, ainsi que les postes bilingues, 1994



	Population	Population de LO minoritaire	TOTAL des fonctionnaires	Fonctionnaires de LO minoritaire	Postes bilingues
Colombie-Britannique	3 247 500	49 500 1,5 %	20 800	310 1,5 %	485 2,3 %
Alberta	2 519 200	53 300 2,1 %	13 300	310 2,3 %	425 3,2 %
Saskatchewan	976 050	19 800 2,0 %	5 800	70 1,2 %	190 3,3 %
Manitoba	1 079 400	47 800 4,4 %	9 900	380 3,8 %	665 6,7 %
OUEST	7 822 150	170 400 2,2 %	49 800	1 070 2,1 %	1 765 3,5 %
Ontario (moins région de la capitale nationale)	9 290 300	376 800 4,1 %	36 200	1 770 4,9 %	2 950 8,1 %
Région de la capitale nationale (Ontario)	686 800	132 800 19,3 %	51 600	18 200 35,3 %	27 550 53,4 %
Région de la capitale nationale (Québec)	225 300	35 200 15,6 %	14 400	7 900 54,9 %	9 450 65,4 %
Région de la capitale nationale (TOTAL)	912 100		66 000		37 000 56,0 %
Québec (moins région de la capitale nationale)	6 585 000	869 100 13,2 %	28 900	1 500 5,2 %	15 100 52,2 %
Nouveau-Brunswick	716 500	242 600 33,9 %	7 200	2 300 31,9 %	2 750 38,2 %
Ile-du-Prince-Édouard	128 100	5 300 4,1 %	2 400	165 6,9 %	420 17,5 %
Nouvelle-Écosse	891 000	35 900 4,0 %	12 600	465 3,7 %	875 6,9 %
Terre-Neuve	569 900	2 700 0,5 %	5 800	35 0,6 %	75 1,3 %
EST	2 299 500	286 500 12,5 %	28 000	2 965 10,6 %	4 120 14,7 %
Yukon et Territoires du Nord-Ouest	85 100	2 200 2,6 %	1 700	45 2,6 %	40 2,4 %

* Ne comprend pas les sociétés d'État, les Forces canadiennes, etc.
Sources : Première langue officielle parlée, recensement de 1991, Statistique Canada; Système d'information sur les langues officielles, Conseil du Trésor.

Tableau III.10
Les exigences linguistiques des postes, de 1990 à 1994

Postes	1990	1991	1992	1993	1994
Bilingues	62 080	62 333	63 829	64 001	60 959
	29,2 %	29,4 %	29,5 %	29,3 %	28,8 %
Français	13 816	13 528	13 527	13 611	13 764
	6,5 %	6,4 %	6,2 %	6,2 %	6,5 %
Anglais	124 911	124 579	127 889	129 606	126 815
	58,8 %	58,8 %	59,0 %	59,4 %	60,0 %
Réversibles	11 339	11 339	11 443	11 131	9 992
	5,4 %	5,4 %	5,3 %	5,1 %	4,7 %
TOTAL	212 587	211 779	216 688	218 349	211 530

Source : Système d'information sur les langues officielles, Conseil du Trésor.

LE RÉGLEMENT

Le Conseil du Trésor a encouragé les institutions à plus d'efficacité dans la mise en œuvre du Règlement sur les langues officielles. Joignant le geste à la parole, il a effectué, entre avril et décembre, des interventions régionales partout au Canada en vue d'aider les institutions dans cette entreprise. Ces visites et ces observations feront l'objet d'un rapport en 1995.

Une autre étape de l'histoire linguistique du Canada a été franchie le 16 décembre dernier, avec l'entrée en vigueur de la troisième et dernière partie de la réglementation sur les communications avec le public et la prestation de services. On se rappellera que le Règlement a été adopté en 1991, trois ans après la promulgation de la nouvelle version de la Loi sur les langues officielles. En décembre 1992, entrèrent d'abord en vigueur les règles automatiques et les dispositions sur les cas où le mandat du bureau justifie que le service soit offert dans les deux langues officielles en toutes circonstances. En décembre 1993, ce fut le tour des autres bureaux où la demande dans la langue officielle minoritaire est supérieure à 5 p. 100 et de certains points de service du Yukon et des Territoires du Nord-Ouest. Le troisième et dernier volet concerne les services fournis aux voyageurs par les concessionnaires (par exemple, location de voitures, restaurants ou services des transporteurs dans les aéroports, les gares ferroviaires et les gares de traversiers) ainsi que — dans certaines régions — les communications navire-terre et les opérations de recherche et de sauvetage.

L'édifice maintenant achevé, il reste à le parachever. En effet, notre étude des points de service et nos enquêtes ordinaires nous ont montré que même si les textes de loi avaient effectivement été promulgués, l'information du public et des employés n'avait pas toujours suivi avec la même efficacité. Lors de sa comparution devant le Comité mixte permanent des langues officielles en avril, le président du Conseil du Trésor avait annoncé la parution prochaine d'un répertoire des points de service bilingues. Ce répertoire a été publié en juin dans la presse minoritaire sous forme de listes régionales et provinciales, donnant ainsi à cette population le relevé des bureaux fédéraux où elle peut être servie dans sa langue. D'autres efforts en ce sens devront toutefois être faits pour qu'il soit absolument clair, pour les clients des organismes fédéraux, quels sont leurs points de service bilingues.

Ces écarts sont sans doute dus en partie aux modifications comptables de l'an dernier, mais aussi à la stabilisation des effets administratifs du Règlement. Pourtant, il avait été prévu que la mise en œuvre de ce dernier entraînerait une augmentation du nombre de postes bilingues de 1 500 à 3 000. Il est probable que les changements qui sont adoptés peu à peu dans les modalités de prestation des services (regroupement des bureaux, guichets uniques, automatisation, etc.) entraîneront d'autres fluctuations dans un avenir prochain.

Mais les postes bilingues, eux, sont tombés plus bas qu'à leur niveau de 1991, en nombre comme en pourcentage — une diminution d'environ 2 p. 100. Alors que la proportion de postes « anglais essentiel » continue sa croissance, la faible part occupée par les postes « français essentiel » ne varie pratiquement pas depuis quelques années. Par ailleurs, 1994 marque une baisse sensible des postes « réversibles », qui contraste avec leur stabilité passée.

LES EXIGENCES LINGUISTIQUES

3. LES ORGANISMES CENTRAUX

a) L'APPAREIL FÉDÉRAL

L'examen des programmes de langues officielles au sein du gouvernement fédéral ne saurait se faire sans perdre de vue l'objectif central : s'assurer que les Canadiens reçoivent, dans leur langue officielle préférée, des services courtois et de qualité, là où la demande et les concentrations de population le justifient. À cette fin, il faut d'abord un cadre juridique et réglementaire, complété par des politiques et encadré par des mesures de contrôle. Viennent ensuite les diverses mesures d'appui au programme : identification linguistique des postes, formation linguistique, traduction, etc., dont le but essentiel est de faciliter les communications entre le public et l'État.

La Loi sur les langues officielles prévoit également, dans l'ensemble, des chances égales d'emploi et d'avancement dans les institutions fédérales pour les francophones et les anglophones, ainsi que des droits en matière de langue de travail pour les employés de l'État dans certaines régions désignées. S'ajoutent à ces objectifs l'administration de la justice fédérale dans les deux langues, selon les besoins, et l'engagement du gouvernement de favoriser l'épanouissement des minorités de langue officielle et de promouvoir l'usage de nos deux langues dans la société en général.

La réalisation concomitante de ces objectifs ne peut se faire sans l'intervention des organismes centraux (Conseil du Trésor, Commission de la fonction publique, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, le ministère du Patrimoine canadien, etc.), qui conçoivent et harmonisent les mesures de mise en œuvre, afin de donner vie aux principes de la Constitution, de la Charte canadienne des droits et libertés et de la Loi sur les langues officielles.

LES PROGRAMMES INTERNES

S'appuyant sur notre rapport annuel de l'an dernier, des membres du Comité mixte permanent des langues officielles ont demandé au président du Conseil du Trésor, lors de sa comparution en avril, de leur faire parvenir, ainsi qu'au Commissaire, les rapports des vérifications internes effectuées dans les institutions fédérales. Nous avons donc reçu 24 rapports, réalisés par neuf institutions entre mai 1990 et mars 1993. En plus de constater que seulement un nombre

restreint de ministères avaient fait leur examen de sciences, nous avons noté qu'aucune étude ne touchait les sociétés d'État et que la plupart des rapports réservaient peu de place aux langues officielles : dans plus de la moitié des cas, on ne trouvait que quelques lignes dans des documents de 25 à 160 pages. Ces constats reflètent aussi un manque apparent de connaissance du Programme des langues officielles et de son administration (on y trouve rarement les notions, pourtant centrales dans le domaine des langues officielles, d'offre active ou de demande importante).

Les travaux de liaison de la Direction des langues officielles et de l'équité en matière d'emploi (DLOEF), ainsi que les mécanismes de contrôle fournis par les protocoles d'entente, les accords et les rapports annuels de gestion¹, pour importants qu'ils soient, ne peuvent en effet remplacer des activités de vérification dirigées par la DLOEF même, selon ses propres besoins et en fonction de son propre mandat.

Saisis des conclusions de notre analyse, les représentants du Conseil du Trésor nous ont fait part des mesures prises, qui vont dans le sens de nos suggestions pour améliorer le système : préparation d'un guide de vérification, avis et conseils à l'intention des vérificateurs des ministères, vérifications thématiques par le Conseil du Trésor. Nous suivrons de près l'évolution de ce dossier et nous ne manquerons pas d'en noter les progrès dans notre prochain rapport.

Dans le cadre de ses activités de communication, le Conseil du Trésor a publié une brochure intitulée *Les langues officielles dans les institutions fédérales* et il a tenu de nombreuses séances d'information, qui sont autant d'occasions de sensibiliser le public à ses droits et les employer à leurs devoirs. Les droits linguistiques de ces derniers ne seront pas oubliés, puisque le Conseil fera de la langue de travail une priorité en 1995. Nous ne pouvons que nous réjouir de cette orientation, car cet aspect du programme a bien besoin d'un regain d'imagination et de vigueur.

Mais rien ne vaut encore de bonnes capacités linguistiques. Les hauts fonctionnaires, dont les connaissances et l'exemple ont souvent plus de poids que bien des directives, devront posséder, d'ici mars 1998, le niveau supérieur de compétence linguistique en lecture et à l'oral. Sept ans après le lancement de ce programme, la moitié d'entre eux ont atteint le niveau requis; il faudra donc mettre les bouchées doubles pour atteindre l'objectif et ainsi montrer que la langue de travail n'est pas laissée pour compte.

1. Nous avons été heureux d'apprendre que les rapports de gestion issus des protocoles d'entente seront dorénavant déposés au Comité mixte permanent des langues officielles et rendus publics.

PARTIE III

Recommandations

Entrepris en 1994

Recommandations

Terminés en 1994

Vérifications

Environnement Canada (langue de travail) 8
Finances Canada (langue de travail à la direction des Services ministériels) 9
Finances Canada (langue de travail à l'exclusion des Services ministériels) 8
Justice Canada (langue de travail) 7
Transports Canada (langue de travail) 10

Suivis

Agence de promotion économique du Canada atlantique 20
Condition féminine Canada 29
Conseil national de recherches Canada 10
Ministère du patrimoine canadien (parcs nationaux et lieux historiques du Canada atlantique) 3

Études spéciales

Emballage et étiquetage (Deuxième étape) Service au public dans les bureaux désignés

Vérifications

Agence canadienne de développement international (langue de travail) 5
Banque fédérale de développement Bureau de la sécurité des transports 13
Défense nationale (langue de travail à Hull) 13
Institut de formation de Transports Canada Services à Saint-Jean (Nouveau-Brunswick) 10
Banque fédérale de développement, Centre d'emploi du Canada, Revenu Canada, Santé Canada, Société canadienne d'hypothèques et de logement, Société canadienne des postes Service correctionnel (bureaux de libération conditionnelle – région de l'Atlantique) 13
Services gouvernementaux Canada (langue de travail) 10
Transports Canada (langue de travail – bureau régional de Moncton, Nouveau-Brunswick) 11

Suivis

Centre national des arts (langue de travail) 8
Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie du Canada 3
Gendarmerie royale du Canada (langue de travail – administration centrale) 16
Marine Atlantique 11
Société Radio-Canada (langue de travail – siège social) 8

Études spéciales

Centre d'emploi du Canada à Cornwall (service au public, langue de travail, participation et gestion du programme) 13
Service canadien des parcs (bureau régional de l'Ontario à Cornwall) 11
Services gouvernementaux Canada et Défense nationale (service aux fournisseurs établis au Québec) 11
Société canadienne des postes à Cornwall (service au public, langue de travail) 10
Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail 3

a choisi le niveau intermédiaire et doté le poste de façon non impérative. Nous avons recommandé que ces exigences soient réexaminées et que, jusqu'à ce que le titulaire satisfasse aux exigences linguistiques du poste, des mesures soient prises pour qu'un service comparable soit offert dans chacune des deux langues officielles.

Au mois d'août, le Commissaire a écrit à Transports Canada pour l'inviter à demander à ses fonctionnaires de garder à l'esprit les dispositions de la *Loi sur les langues officielles* dans le contexte des plans du Ministère pour commercialiser une partie importante de ses activités, y compris les services de la circulation aérienne et le transfert d'aéroports. Les pour-parlers avec le Ministère sur cette question se poursuivent.

Nous avons procédé, en 1994, à un sondage sur l'utilisation des langues officielles à l'administration centrale à Ottawa. En règle générale, même si le Ministère a fait des progrès dans plusieurs domaines, nous avons constaté qu'il existe un déséquilibre entre les deux groupes en matière de langue de travail. Seulement 52 p. 100 des répondants d'expression française travaillaient au moins la moitié du temps dans leur langue officielle, contre 89 p. 100 de ceux d'expression anglaise.

Le problème linguistique principal a trait à la surveillance. C'est dans les rapports avec leurs surveillants que les répondants de langue française éprouvent le plus de difficulté à utiliser leur langue officielle : 75 p. 100 déclarent que plus de la moitié des échanges verbaux ont lieu en anglais et 85 p. 100 indiquent que plus de la moitié des communications écrites avec leur surveillant se font en anglais. Il ne faut donc pas s'étonner que le sondage révèle que le français est peu utilisé dans les réunions. Non moins de 86 p. 100 des répondants d'expression française indiquent que l'anglais est utilisé la plupart du temps lors des réunions internes.

Étant donné ces constatations, le Commissaire a recommandé que le Ministère prenne des mesures afin d'améliorer la situation et veille à ce que le français occupe une place équitable comme langue de travail.

Bien que le nombre de plaintes touchant Transports Canada soit relativement restreint si l'on considère l'envergure et le mandat de ce ministère, il nous faut conclure, d'après nos enquêtes et notre vérification de la langue de travail à l'administration centrale, que le Ministère doit accorder une plus grande attention à la détermination objective des exigences linguistiques des postes et à la langue de travail.

de langue française à partir de Charlo, dans la partie nord de la province où vit la majeure partie de la population francophone. Comme le service bilingue de vol aux instruments au Nouveau-Brunswick n'était toujours pas disponible depuis Moncton, nous avons pressé le Ministère d'évaluer la demande à cet égard. Le Ministère entend commencer son étude auprès des usagers en mars 1995.

La version modifiée des Ordonnances sur la navigation aérienne obligeant les transporteurs aériens intérieurs à diffuser les messages de sécurité dans les deux langues officielles à bord des avions de 20 places et plus a été publiée dans la Partie I de la *Gazette du Canada* en avril. La résolution de questions d'un autre ordre dans le texte modificatif a retardé la publication des nouvelles Ordonnances dans la Partie II de la *Gazette du Canada* qui, au moment de la rédaction du présent rapport, devait avoir lieu en février 1995. La version modifiée des Ordonnances doit entrer en vigueur douze mois après leur publication.

Nous avons effectué deux enquêtes à l'aéroport MacDonald-Cartier d'Ottawa. La première faisait suite à des plaintes émanant de contrôleurs aériens au sujet de l'insatisfaction de services bilingues à l'unité de contrôle terminal. Nous ne remettons pas en cause le besoin d'un service bilingue à cet aéroport : cependant, nous avons rappelé au Ministère qu'il n'a pas procédé à une évaluation objective des exigences linguistiques des postes nécessaires pour répondre aux obligations linguistiques de cette unité de travail.

La deuxième enquête concernait une plainte déposée par un contrôleur en poste dans la tour qui, ayant échoué à la formation linguistique après la conversion de son poste désigné « anglais essentiel » en poste bilingue, a soutenu qu'on lui confiait des tâches qui n'étaient pas équivalentes à celles qu'il accomplissait précédemment. Notre enquête était sur le point de s'achever à la fin de l'année.

Le profil linguistique et le mode de dotation d'un poste de gestionnaire à l'installation des services de la circulation aérienne d'Ottawa ont été contestés et le profil a été modifié de manière à tenir compte des exigences de bilinguisme. Pendant la tenue du concours, une nouvelle plainte a mis en doute le caractère approprié du mode de dotation non impératif. Le Commissaire a recommandé que le poste fasse l'objet d'une dotation impérative.

Nous avons également procédé à une enquête sur la volure fixe). Le plaigant soutenait que, parce que le titulaire de ce poste est comptable de la conformité aux normes de vol de plus de 500 employés fédéraux — dont beaucoup de francophones —, le poste devrait être désigné bilingue plutôt que « anglais essentiel ». Nous avons constaté que le poste exigeait une connaissance supérieure des deux langues officielles. Avant la publication de notre rapport, le Ministère

de leur droit d'être surveillés dans la langue officielle de leur choix. Il a également recommandé de réexaminer les exigences linguistiques des postes de surveillance en fonction des exigences linguistiques des postes subalternes.

En ce qui concerne la langue utilisée dans le cadre des évaluations du rendement, nous avons constaté, au cours des trois dernières années, que les surveillants avaient généralement rempli ces évaluations sans chercher à connaître la langue officielle préférée des employés. De plus, il ressort de notre enquête que la direction du Centre n'est pas suffisamment au fait de ses obligations à l'égard de la langue de travail. Le Commissaire a recommandé que l'institution informe la direction du Centre de ses obligations linguistiques et ce, avant le début de la prochaine période d'examen du rendement et émette des lignes directrices précisant les obligations linguistiques des surveillants et les droits linguistiques des employés. Le Commissaire a également recommandé que l'institution adopte des mesures de contrôle afin de s'assurer que la langue officielle préférée des employés soit respectée dans le cadre de leur évaluation du rendement. L'institution s'est engagée à donner suite à ces recommandations. Deux autres plaintes visant la même direction restent à l'étude.

Par ailleurs, il vaut la peine de souligner une heureuse initiative de l'organisme visant à encourager les anglophones à apprendre le français. En effet, le projet « théâtre français, acteurs anglophones », mis sur pied par l'organisme il y a trois ans, remporte un franc succès. Ce mode novateur d'apprentissage de la langue seconde a permis aux 28 participants d'améliorer leur maîtrise du français et d'obtenir le niveau de bilinguisme supérieur (C). Cette réussite a amené Statistique Canada à mettre en place, au cours de l'année, une ligne d'improvisation anglaise pour les employés d'expression française qui désirent également parfaire leur langue seconde.

TRANSPORTS CANADA

Cette année, Transports Canada a fait des progrès dans divers domaines, notamment par l'élargissement des services bilingues de circulation aérienne au Nouveau-Brunswick et la publication d'un cahier d'information à l'intention du personnel des aéroports, expliquant les exigences relatives aux langues officielles applicables aux personnes qui assurent par contrat des services au public voyageur. De plus, le comité de la haute direction sur les langues officielles sera réactive. Les plaintes révèlent que les problèmes se posent principalement dans le secteur Aviation. Notre enquête relative à deux plaintes de 1993 suivant lesquelles il n'était pas possible de communiquer en français en ce qui concerne le contrôle de la circulation aérienne au Nouveau-Brunswick a amené Transports Canada à mettre en place un service de vol à vue

Notre bureau a aussi mené une enquête sur la désignation linguistique du poste de directeur de la caisse de retraite au siège social de la SRC. Le plaignant contestait la nécessité d'exiger le bilinguisme pour le poste. Il ajoutait que, si le bilinguisme était véritablement requis, il n'était pas nécessaire d'exiger le niveau le plus élevé (C). Selon notre enquête, les critères de dotation relatifs aux langues officielles avaient été établis de façon objective et, par conséquent, il n'y avait pas eu infraction à la Loi. Le plaignant, insatisfait des résultats, a décidé de s'adresser à la Cour fédérale.

À l'automne 1994, nous avons entrepris le suivi de notre vérification linguistique de 1993 sur la langue de travail au siège social de la SRC afin de déterminer si la Société avait donné suite à nos recommandations. Nous avons trouvé que trois des huit recommandations ont entièrement été mises en œuvre. Elles concernaient la disponibilité dans les deux langues officielles des cours de formation, une étude sur la capacité linguistique des effectifs bilingues dans chacun des services centraux et du personnel, et l'élaboration d'un plan d'action visant à corriger les anomalies relevées dans le cadre de notre vérification.

Trois recommandations ont été partiellement mises en œuvre : dresser un inventaire des instruments de travail et élaborer un plan d'action pour rendre bilingues ceux qui devaient l'être; assurer la disponibilité dans les deux langues officielles des documents de travail d'usage courant et généralisés; et adopter un processus d'évaluation du rendement donnant clairement aux employés le choix de la langue. Deux autres recommandations n'ont pas été suivies. Elles portaient sur la tenue de réunions bilingues et le besoin d'informer les employés du siège social de leurs droits et de leurs obligations en matière de langues officielles. La SRC devra s'efforcer de compléter la mise en œuvre de ces recommandations.

STATISTIQUE CANADA

Cette année, nous avons porté notre attention sur le Centre principal des ordinateurs de Statistique Canada. Nous y avons complété deux enquêtes approfondies par rapport à des plaintes portant sur la surveillance et la langue des évaluations du rendement.

Notre enquête touchant la surveillance au Centre des ordinateurs a révélé que la surveillance du plaignant n'avait pu être faite dans la langue de son choix à cause de l'unilinguisme anglais de ses supérieurs immédiats. De plus, lors des réaffectations de son personnel, durant cette période, le Centre n'a pas pris suffisamment en considération ses obligations à cet égard. Par conséquent, le Commissaire a recommandé à l'institution de tenir compte, dans les affectations de ses employés occupant un poste bilingue ou réversible,

La Société canadienne des postes est un organisme de grande envergure qui est investi de responsabilités nationales. Bien qu'elle ait établi des mécanismes pour s'acquitter de ses responsabilités dans le cadre de ses programmes, notre examen de certains aspects en 1994 révèle qu'elle devrait s'efforcer davantage de tenir compte de ses obligations linguistiques dans l'élaboration de ses programmes.

SOCIÉTÉ RADIO-CANADA

De par son mandat, la Société Radio-Canada (SRC) a un rôle important à jouer à l'égard du développement et de l'épanouissement des communautés de langue officielle, comme le stipule la Partie VII de la Loi sur les langues officielles. Certaines des décisions prises par la SRC au cours de l'année, dont la création d'un réseau d'information de langue française, ont eu d'importantes répercussions à ce chapitre.

La programmation du Réseau de l'information (RDI), à compter de janvier 1995, viendra corriger un déséquilibre au détriment du public francophone qui, contrairement aux citoyens d'expression anglaise, ne bénéficiait pas d'un réseau d'information continue dans sa langue. Malgré des demandes de la part du Commissaire et des communautés de langue française vivant en situation minoritaire, toutefois, le RDI ne sera pas obligatoirement diffusé dans les marchés où les Canadiens d'expression française constituent moins de 50 p. 100 de la population. La SRC est cependant persuadée que, grâce à ses stratégies de marketing, le RDI sera effectivement offert à la plupart des communautés de langue française vivant en situation minoritaire. La Société s'est d'ailleurs engagée à comparative devant le CRTC pour demander la diffusion obligatoire du RDI si l'offre du service à l'extérieur du Québec était jugée insuffisante.

Toujours au regard de la Partie VII de la Loi, nous avons effectué une enquête portant sur le service radiophonique de langue française à l'Île-du-Prince-Édouard. D'après les plaignants, ce service et particulièrement l'émission « Bonjour Atlantique — Île-du-Prince-Édouard » ne répondent pas pleinement aux besoins de la communauté d'expression française.

Notre enquête nous a permis de conclure que la plainte était fondée. En effet, les actualités et les affaires publiques de l'Île-du-Prince-Édouard étaient presque absentes de l'information présentée au cours de l'émission en question. Au moment de la plainte, aucun journaliste n'avait été affecté à cette émission. La SRC a réagi positivement en annonçant l'entrée en fonction d'un journaliste d'expression française à l'automne 1994. Dans la mesure où la Société n'a pas à subir d'autres compressions budgétaires, elle prévoit faire davantage en produisant l'émission à l'Île-du-Prince-Édouard, dès l'automne 1995.

Nous avons aussi étudié la décision de la Société canadienne des postes de nommer son nouveau service postal. « Xpresspost », néologisme formé à partir de l'anglais et qui n'a pas de prononciation valable en français. Compte tenu des coûts déjà investis dans le service « Xpresspost », le Commissaire a recommandé que la Société examine toutes les options lui permettant de s'acquitter de ses obligations linguistiques quand il s'agit de donner un nom à des produits et des services existants ou futurs. La Société a accepté de mettre en œuvre la recommandation et de s'y conformer à l'avenir pour l'élaboration de ses produits et services.

Le Commissaire est également intervenu après que la Société eut distribué quelque 6 000 000 de dépliants bilingues à des ménages dans tout le pays. Les dépliants avaient entre autres pour objet d'informer les Canadiens de l'endroit où sont situés les établissements de services postaux de leur localité et, particulièrement, ceux offrant des services dans les deux langues officielles. Or, un certain nombre de dépliants contenaient des erreurs linguistiques et des indications unilingues. Dans certains cas, les erreurs ont été répétées dans la version révisée. La Société a présenté ses excuses.

Dans le secteur de la vente au détail, la Société a donné suite, avec un certain retard, à plusieurs plaintes concernant des services en français insatisfaisants à un bureau de poste du nord de l'Ontario. Cependant, des problèmes de longue date mettant en cause une franchise postale du Nouveau-Brunswick n'avaient toujours pas été réglés au moment d'écrire ces lignes. Aussi, les enquêtes menées à la suite de plaintes concernant des franchises postales à Ottawa ont révélé que des caisses enregistreuseuses électroniques, bien qu'elles soient dotées de logiciels bilingues, accueillait les clients avec des messages écrits unilingues. Après l'intervention du Commissaire, la Société canadienne des postes a annoncé quelle prévoyait utiliser un message d'accueil dans les deux langues officielles. À l'invitation de la Société, nous avons mené en juin une autre série de séances d'information sur les langues officielles avec, cette fois, des responsables de la vente au détail de la Société au Nouveau-Brunswick. Il s'agit là d'une initiative louable qui aide la Société à améliorer ses services aux clients dans la langue de leur choix.

À la fin de l'année, nous avons entrepris le suivi de huit recommandations visant l'élimination des obstacles à l'utilisation du français comme langue de travail à l'établissement de traitement du courrier d'Ottawa. Nos premières constatations montrent des progrès dans l'amélioration du bilinguisme chez les surveillants. Une enquête relative à des plaintes portées par des employés anglophones de l'Ontario a révélé qu'un questionnaire en français seulement avait été envoyé à des centaines de surveillants. La Société a remédié à la situation sans tarder.

La Société canadienne des postes a pris certaines mesures positives en 1994. Elle a émis un nouveau guide sur les langues officielles à l'intention des gestionnaires et a informé les Canadiens de la disponibilité de services dans les deux langues là où ceux-ci sont offerts, selon les concentrations de population. Toutefois, comme le révèlent les enquêtes à l'égard de certains programmes et activités, la Société ne tient pas suffisamment compte de ses obligations linguistiques dans ses décisions. Presque la moitié des 129 plaintes recevables visaient les points de vente, tandis que l'autre moitié concernaient des questions se rapportant aux services, dont un nombre restreint avaient trait aux communications écrites et téléphoniques internes avec les employés. Le nombre total des plaintes a baissé de 17 p. 100.

La dernière, plusieurs Canadiens ont remarqué que leur adresse figurant sur le courrier courant reçu de gros expéditeurs avait été modifiée. Entre autres changements, les types de rues en anglais, comme « Street », « Avenue », « Crescent », etc., dans des adresses au Québec ont été traduits en français, et l'inverse s'est produit ailleurs au Canada. D'après les enquêtes qui ont été menées à la suite de plaintes à ce sujet, les gros expéditeurs de courrier du secteur privé, afin de bénéficier de tarifs réduits, appliquaient une nouvelle politique de la Société canadienne des postes relative aux adresses, selon laquelle il faut utiliser les adresses telles qu'elles sont enregistrées par les municipalités, peu importe la préférence linguistique exprimée par les clients.

Le Commissaire a recommandé que la Société canadienne des postes revise sa norme en matière d'adresses afin d'éliminer la nécessité d'adresser le courrier dans une ou l'autre langue officielle et informe en conséquence les gros expéditeurs de courrier. La Société a par la suite modifié sa politique pour reconnaître la plupart des adresses, mais pas la totalité d'entre elles, dans l'une ou l'autre langue officielle et l'a fait savoir aux expéditeurs. Nous poursuivons nos discussions avec la Société au sujet des adresses restantes.

La norme relative aux adresses a été aussi appliquée pour les nouveaux panneaux extérieurs désignant les établissements de la Société canadienne des postes dans tout le pays. Sur chaque panneau figurait l'adresse de l'établissement telle qu'enregistrée par la municipalité. Étant donné que peu d'adresses sont enregistrées dans les deux langues officielles on a ajouté une adresse unilingue à la plupart des panneaux. Le Commissaire a recommandé que la Société canadienne des postes modifie sa politique relative aux panneaux des établissements linguistiques. La Société a révisé sa politique en conséquence.

« français essentiel » auraient dû être bilingues au même titre que les deux autres, étant donné que les fonctions des cinq postes leur paraissaient semblables. Nous avons conclu que les tâches accomplies étaient effectivement les mêmes et que la connaissance des deux langues officielles était requise pour les cinq postes. Compte tenu des circonstances, le Commissaire a recommandé que le Ministère désigne bilingues tous les postes de commis en question.

SERVICE CORRECTIONNEL DU CANADA

À la fin de 1994, le Service correctionnel du Canada (SCC) a procédé, auprès de tous les membres de son personnel, à un important sondage, les deux tiers des répondants étaient d'avis que « les employés du SCC étaient traités d'une manière équitable, quelle que soit leur langue ». Les chiffres étaient même plus élevés au Québec, où 75 p. 100 des employés d'expression française et 70 p. 100 des employés d'expression anglaise étaient d'accord avec cette affirmation.

Nous avons fait enquête relativement à 50 plaintes mentionnées en cause le Service correctionnel, toutes, sauf deux, provenaient de détenus incarcérés dans des pénitenciers fédéraux où il y a une forte demande de services dans les deux langues officielles. La majorité des plaintes portaient sur des rapports rédigés dans la mauvaise langue, le manque de cours de formation dans la langue officielle préférée ou sur des communications en personne qui ne respectaient pas la langue officielle préférée du détenu. Les trois quarts environ des plaintes provenaient de pénitenciers fédéraux au Québec.

Nous avons aussi mené une enquête approfondie sur six plaintes provenant de deux pénitenciers du Québec. Elles avaient trait à des annonces aux détenus diffusées par haut-parleur dans une seule langue, à des rapports d'infraction remis en français à des détenus d'expression anglaise et, dans un cas, au fait qu'un détenu anglophone avait été déclaré coupable de désobéissance à un ordre donné en français. Comme la plupart des questions en cause sont de nature systémique, les recommandations du Commissaire s'adressaient à tous les établissements de détention qui ont l'obligation de donner aux détenus des services dans les deux langues officielles.

À la fin de notre visite dans les pénitenciers en question, nous avons remarqué que la plupart des annonces étaient faites en français seulement. Même si la plupart des renseignements donnés par haut-parleur sont également publiés dans les deux langues officielles grâce à des avis affichés dans chaque aile des établissements, le SCC doit tout de même veiller à ce que les annonces soient faites en français et en anglais. Le Commissaire a recommandé que le SCC prenne les mesures nécessaires pour que les annonces qui s'adressent aux détenus et qui sont diffusées par haut-parleur soient faites dans les deux langues officielles.

Notre enquête a également révélé que plusieurs rapports d'infraction remis à des détenus d'expression anglaise avaient été rédigés en français seulement. Bien que les agents correctionnels aient le droit de rédiger les rapports dans la langue officielle qu'ils préfèrent, ils doivent veiller à ce que les détenus les reçoivent dans la langue officielle de leur choix. Le Commissaire a recommandé que le SCC informe tout le personnel des établissements où la demande est importante des droits linguistiques des détenus et qu'il leur rappelle les obligations du SCC à l'endroit des détenus parlant la langue officielle de la minorité pour ce qui est des communications orales et écrites.

Dans le cas du détenu anglophone qui a été reconnu coupable d'avoir désobéi à un ordre donné en français seulement, le SCC s'est engagé à rappeler aux employés de donner les ordres dans les deux langues officielles et de faire en sorte, dans la mesure du possible, qu'il y ait un employé bilingue dans chaque aile, même si les activités courantes et les situations imprévues ne le permettent pas toujours. Le Commissaire a recommandé que le SCC trouve des moyens de respecter les droits linguistiques des détenus parlant la langue de la minorité lorsque les ordres sont donnés par des agents de correction unilingues; que les agents correctionnels qui sont titulaires de postes bilingues donnent tous leurs ordres dans les deux langues officielles; et que tous les rapports d'infraction concernant des ordres auxquels le détenu n'a pas obéi fassent état de la langue dans laquelle l'ordre a été donné.

Notre bureau de Moncton a fait enquête sur une plainte déposée par un employé du pénitencier Dorchester, au Nouveau-Brunswick, qui a été éliminé à la présélection lors d'un concours pour la dotation d'un poste de surveillant des services correctionnels, parce qu'il ne satisfaisait pas aux exigences linguistiques du poste, désigné « bilingue impératif ». Notre enquête a révélé que ce poste avait une incidence importante sur les activités du pénitencier et qu'il s'agissait d'un poste indispensable à la prestation de services dans les deux langues officielles aux détenus et aux employés. Nous avons par conséquent conclu que la dotation bilingue impérative était une nécessité objective. Toutefois, parce que le surveillant des services correctionnels doit traiter de questions délicates qui exigent la compréhension et l'expression d'idées subtiles, abstraites ou compliquées, le Commissaire a recommandé que le SCC porte au niveau C l'exigence concernant l'interaction orale pour ce poste. Les représentants du SCC ont volontiers convenu de donner suite à cette recommandation.

Les trois pénitenciers en cause ont l'obligation particulière, aux termes du *Règlement*, de fournir des services bilingues aux détenus, mais le SCC maintient sa politique consistant à donner les services de base, tels que les soins de santé et la gestion des cas, dans les deux langues officielles dans tous ses établissements.

cartes topographiques par un système informatisé entièrement bilingue et de contrôler de plus près la distribution de notes de service. Nous effectuerons un suivi en 1995.

REVENU CANADA — DOUANES, ACCISE ET IMPÔT

L'intégration des composantes Douanes, Accise et Impôt de Revenu Canada s'est poursuivie pour entrer officiellement en vigueur en mai 1994. Bien que cette restructuration ait causé quelques difficultés en ce qui concerne l'application de la Loi, le rendement du Ministère au chapitre des langues officielles est bon dans l'ensemble, grâce notamment à l'appui solide de la haute direction.

Revenu Canada poursuit activement la mise en œuvre de neuf recommandations faites dans le cadre d'une étude du Commissaire menée dans des postes douaniers du sud-ouest de l'Ontario. Trois d'entre elles portaient sur la signalisation des installations et les autres sur la prestation des services aux voyageurs dans les deux langues officielles. Les Douanes ont aussi déployé des efforts accrus afin que le service au public soit amélioré aux endroits visés par le *Règlement sur les langues officielles*. Ainsi, le Ministère a entrepris, auprès des employés affectés aux postes-frontières, une campagne nationale de sensibilisation mettant l'accent sur l'offre active de services dans les deux langues.

Le Commissariat a tenu deux séances d'information avec les employés bilingues du Centre fiscal de Winnipeg au printemps 1994, répondant ainsi à l'invitation du directeur du centre.

Les plaintes touchant le service au public voyageur aux postes-frontières ont connu une baisse en 1994, puisqu'on n'en compte que 19 contre 38 en 1993, 17 de ces plaintes portaient sur des postes douaniers de l'Ontario. Ainsi, au poste-frontière du pont Pease à Fort Erie, la direction a remis, à la suite d'une plainte, une note de service détaillée à tous les employés, leur rappelant leurs obligations linguistiques et les enjoignant de façon non équivoque d'offrir un service courtis et professionnel dans la langue officielle requise par les voyageurs.

À l'été 1994, à la suite de plaintes pour lesquelles les certificats tardaient à venir, le Commissaire a recommandé que Revenu Canada établisse un plan de conversion de ses systèmes informatisés afin qu'ils puissent reproduire les signes diacritiques français dans ses envois aux contribuables. Le Ministère a commencé à donner suite au plan qu'il a préparé et nous en suivons de près les progrès.

Aussi, nous avons enquêté sur les exigences linguistiques de cinq postes de commis affectés au service du courrier et des archives au bureau régional des Douanes à Montréal. Les plaignants considéraient que les trois postes désignés

les cadres de la fonction publique occupant un poste bilingue atteignent le niveau de compétence supérieur (C) en lecture et à l'oral en 1998, le Ministère compte y arriver en mars 1995. À la fin de l'année, 70 p. 100 de ses cadres admissibles à la formation linguistique avaient atteint ou dépassé ce niveau. Il importe de noter que plus de 58 p. 100 des titulaires de postes bilingues servant le public possèdent le niveau supérieur de compétence linguistique, ce qui leur permet d'offrir à la clientèle un service de qualité dans les deux langues officielles.

Le nombre des plaintes déposées contre le Ministère a considérablement augmenté, passant de 13 en 1993 à 29 cette année. Cette hausse est toutefois attribuable aux 24 plaintes que nous avons reçues concernant les exigences linguistiques des postes de techniciens au Centre de foresterie des Laurentides à Sainte-Foy (Québec). Les plaignants soutenaient que le Ministère n'avait pas tenu compte des exigences relatives à la lecture de documents et à l'utilisation de logiciels lorsqu'il avait changé, de « bilingue » à « français essentiel », la désignation des postes de techniciens non affectés au service au public ou aux fonctionnaires.

L'enquête a révélé que la modification des exigences linguistiques des postes ne s'était pas déroulée de façon entièrement objective, tel que le prescrit l'article 91 de la Loi. En effet, la plupart des postes exigeaient une connaissance des deux langues, étant donné que les techniciens devaient notamment lire régulièrement des documents en anglais. Le Commissaire a donc recommandé que le Ministère examine de nouveau les exigences linguistiques des postes de techniciens en se fondant sur des critères objectifs et uniformes, compte tenu des tâches que les techniciens doivent réellement accomplir. Le Ministère a accepté de mettre en œuvre la recommandation d'ici la fin de janvier 1995.

Notre enquête a aussi révélé que certains instruments de travail étaient disponibles en anglais seulement dans cette région où le français est la langue de travail. Le Commissaire a recommandé que le Ministère dresse une liste exhaustive des instruments de travail et des logiciels d'usage courant et généralisés qui ne sont disponibles qu'en anglais et élabore un plan d'action pour les rendre disponibles en français aussi. Le Ministère s'est engagé à terminer cet exercice pour la fin de janvier 1995.

Nous avons également complété en 1994 une enquête amorcée l'an dernier portant sur la langue de travail dans le secteur de la cartographie à Ottawa. La plainte comportait trois volets : l'unilinguisme anglais de certains logiciels, de même que des indications quant aux corrections à effectuer sur des cartes topographiques et la distribution en anglais seulement de notes de service aux employés. Le Ministère s'est engagé à rendre les logiciels bilingues pour permettre aux francophones de travailler en français. De plus, il a décidé de remplacer le système d'annotation manuelle des

PATRIMOINE CANADIEN

employés bilingues, quand c'est nécessaire, n'est pas assuré régulièrement. Les employés de la Société doivent être clairement sensibilisés à ce qu'est une prestation de services au public dans la langue officielle de son choix. Le manque d'information à cet égard est à l'origine de nombreuses plaintes portées à l'attention du Commissaire.

Né en 1993 de la fusion de composantes de plusieurs institutions fédérales, le ministère du Patrimoine canadien a pour objectif général de favoriser le développement d'une identité canadienne et d'un sentiment d'appartenance à des valeurs communes. Malgré les difficultés à surmonter en cette période de réorganisation, le Ministère a affiché un bon rendement sur le plan de la capacité bilingue, au cours de 1994, puisque 90,6 p. 100 des titulaires de postes bilingues satisfont aux exigences linguistiques de leur poste. Soulignons que, dans la catégorie Cgestion, 84 des 96 postes sont désignés bilingues et que près de 80 p. 100 de ces postes comptent des titulaires qui satisfont aux exigences linguistiques établies.

En 1994, le Ministère a fait l'objet de 47 plaintes dont 44 avaient trait au service au public. Deux de ces dernières visaient des services offerts aux communautés d'expression française dans le nord-ouest de l'Ontario et ont fait l'objet d'une enquête en vertu de la Partie VII de la Loi sur les langues officielles qui porte notamment sur la pleine reconnaissance du français et de l'anglais dans la société canadienne. Les résultats de cette enquête figurent à la page 43.

Les communautés d'expression française de la région de l'Atlantique ont porté un vif intérêt à la restructuration ministérielle après avoir éprouvé quelques difficultés à obtenir des services en français. C'est à la suite d'affectations intérieures de personnes unilingues aux différents postes de directeurs de cette région que les communautés nous ont fait part de leur préoccupations. Notre bureau est intervenu auprès du Ministère afin de connaître les mesures qu'il comptait prendre pour s'assurer que les communautés vivant en situation minoritaire reçoivent leurs services dans la langue officielle de leur choix.

Le Ministère s'est engagé à désigner bilingues au niveau le plus élevé (C) les postes de directeurs provinciaux de la région de l'Atlantique et à y affecter des titulaires répondant, dès leur nomination, aux exigences linguistiques de leur poste. Nous nous sommes aussi intéressés à la façon prévue de doter des postes analogues dans les autres régions du pays. Compte tenu de l'importance de ce Ministère pour le développement des communautés de langue officielle, le Commissaire continuera à suivre de près cette question.

RESSOURCES NATURELLES CANADA

La troisième recommandation visant particulièrement les parcs Fundy et Kejimikujik n'a été que partiellement mise en œuvre. Au parc national Fundy, les visiteurs sont accueillis en anglais, mais peuvent obtenir un service en français s'ils ont recours à une mesure administrative adoptée il y a déjà plusieurs années. Pour ce qui est du parc national Kejimikujik, le service en français y est disponible au centre d'accueil. De plus, les visiteurs d'expression française peuvent participer à des activités en français quatre jours par semaine. Malgré les progrès accomplis, le Ministère devra poursuivre ses efforts afin de rendre la prestation des services au public dans ces parcs entièrement conforme aux dispositions de la Loi pour la saison 1995.

Nous avons entrepris le suivi d'une vérification qui portait sur la disponibilité de services dans les deux langues officielles dans les parcs nationaux et les sites historiques de la région de l'Atlantique. À la suite de la vérification effectuée en 1992, le Commissaire avait formulé trois recommandations touchant l'offre active des services dans les deux langues (tant dans l'affichage que dans les communications orales) de même que la prestation des services au public. Les résultats de notre suivi ont révélé que le Ministère a donné suite à la recommandation portant sur l'affichage d'offre active puisque des écriteaux ont été installés dans la grande majorité des points de service des parcs de la région de l'Atlantique.

En ce qui a trait à la recommandation portant sur l'accueil des visiteurs dans les deux langues officielles, nous avons noté, qu'à l'exception de deux parcs, les employés rencontrés dans les lieux historiques et les parcs nationaux n'offrent pas activement les services dans les deux langues. Par conséquent, le Ministère devra prendre des mesures pour assurer en tout temps le respect de cette disposition.

La troisième recommandation visant particulièrement les parcs Fundy et Kejimikujik n'a été que partiellement mise en œuvre. Au parc national Fundy, les visiteurs sont accueillis en anglais, mais peuvent obtenir un service en français s'ils ont recours à une mesure administrative adoptée il y a déjà plusieurs années. Pour ce qui est du parc national Kejimikujik, le service en français y est disponible au centre d'accueil. De plus, les visiteurs d'expression française peuvent participer à des activités en français quatre jours par semaine. Malgré les progrès accomplis, le Ministère devra poursuivre ses efforts afin de rendre la prestation des services au public dans ces parcs entièrement conforme aux dispositions de la Loi pour la saison 1995.

La composante Sport amateur a fait l'objet de six plaintes mettant en cause des organismes sportifs qui reçoivent des subventions ou des contributions du Ministère. Le Ministère s'est engagé à réévaluer ses politiques et ses procédures afin de combler les lacunes signalées.

choix; cependant, seulement 28 p. 100 de ces derniers rédigeaient en français tout le temps ou la plupart du temps, tandis que 88 p. 100 des répondants d'expression anglaise font de même en anglais. Le Commissaire a recommandé que le Ministère prenne les mesures correctives qui s'imposent.

Cinquante-cinq pour cent des répondants d'expression française et le même pourcentage de répondants d'expression anglaise nous ont dit que les réunions auxquelles ils assistaient se tenaient seulement ou le plus souvent en anglais. Vingt-neuf pour cent des répondants d'expression anglaise ont indiqué qu'on ne leur offrait pas la possibilité d'utiliser la langue officielle de leur choix. Le Commissaire a recommandé que le Ministère prenne les mesures qui s'imposent pour informer les employés de leur droit de participer aux réunions dans la langue officielle de leur choix.

Nous avons aussi constaté qu'un nombre considérable de répondants d'expression française et anglaise estimaient qu'ils n'avaient pas été suffisamment informés de leurs droits et de leurs obligations en matière de langues officielles. Le Commissaire a recommandé que le Ministère voie à cette question, notamment en organisant des réunions et des séances d'information à ce sujet.

Un certain nombre de répondants ont aussi souligné que la direction leur faisait souvent parvenir des notes de service courantes en anglais seulement. Le Commissaire a recommandé que le Ministère fasse le nécessaire pour que les employés reçoivent les notes de service dans la langue de leur choix ou dans les deux langues officielles.

MARINE ATLANTIQUE

En 1994, le Commissaire a effectué un suivi à l'égard des 11 recommandations relatives au service au public dans les deux langues officielles qui figuraient dans son rapport de vérification de 1993 concernant Marine Atlantique. Bien que la Société ait réalisé certains progrès, le suivi a révélé qu'elle n'a pas mis en œuvre la plupart des recommandations. Le Commissaire a donc demandé à Marine Atlantique d'établir un plan d'action destiné à donner suite aux recommandations et de présenter un rapport au Commissariat au début de 1995.

Les services en français se sont sensiblement améliorés au guichet pour véhicules à Borden (Île-du-Prince-Édouard), le point de vente des billets pour le traversier de Cap Tourmentin (Nouveau-Brunswick). Cependant, si l'on se fie à la nature des plaintes reçues au cours de 1994, des problèmes importants continuent d'entraver la prestation de services au public comme l'exige la Loi sur les langues officielles. Particulièrement, l'offre active à bord du traversier fait défaut dans la plupart des cas, et le renvoi des passagers à des

lutte antidrogue, à Montréal. L'examen des descriptions d'emploi des deux postes et les entrevues qui ont été menées auprès des responsables de la Section nous ont permis de conclure que le profil linguistique (BBC) des postes conviendrait aux fonctions exercées par les caporaux. La décision prise par la direction de la GRC de pourvoir aux postes avec des titulaires répondant déjà aux exigences linguistiques n'était toutefois pas justifiée à notre avis, étant donné que les responsables n'ont pu expliquer en quoi des dispositions administratives ou une formation linguistique ultérieure auraient eu un effet néfaste sur les activités de la Section.

Le Commissaire a recommandé que la Section de la lutte antidrogue de la Division « C » pourvoie les deux postes de caporal en question comme des postes bilingues, mais à nomination non impérative. Le Commissaire de la GRC a accepté notre recommandation, mais, parce que les deux postes avaient déjà été dotés en raison d'exigences opérationnelles urgentes, il s'est engagé à ce que la GRC comble les deux prochains postes vacants à la Section de la lutte antidrogue de Montréal dans le cadre de nominations non impératives (priorité II).

Sur une note positive, nous sommes heureux de signaler que, après avoir reçu quelques plaintes au cours des trois dernières années, la GRC a nommé un commandant de détachement bilingue à St Pierre-Jolys, au Manitoba, où près des deux tiers de la population locale sont d'expression française. Nous constatons aussi que la Cendammerie réalise des progrès concrets en vue d'une participation équitable des Canadiens d'expression française, qui représentent aujourd'hui 19,4 p. 100 des membres réguliers de la GRC. Compte tenu du mandat de la GRC, de sa clientèle et de l'emplacement de ses bureaux, ce taux de participation est équitable.

JUSTICE CANADA

Nous avons procédé à une vérification de la langue de travail à l'administration centrale du ministre de la Justice. Le Ministère s'occupe des affaires juridiques du gouvernement et offre des services juridiques à presque tous les ministères et organismes fédéraux. Nous mettons ici en lumière des aspects positifs du contexte de la langue de travail à l'administration centrale ainsi que des éléments susceptibles d'amélioration.

Le Ministère a installé des claviers bilingues sur tous ses ordinateurs personnels et a mis à jour ses politiques en matière de langues officielles et de services de traduction. Il a examiné les exigences linguistiques des postes pour s'assurer que la Loi est respectée.

Selon le sondage que nous avons effectué auprès de 330 employés du Ministère, 61 p. 100 des répondants d'expression française rédigeaient en français s'ils avaient le

aux manuels de référence, à l'information en matière de langues officielles de même qu'à la prestation des services en français dans les domaines liés à l'informaticque ainsi qu'à l'achat et à la gestion des biens.

FINANCES

En mars 1994, nous avons mené deux vérifications portant sur la langue de travail au ministère des Finances. L'une visait la Direction des services ministériels (DSM) qui offre des services centraux et du personnel au Ministère et au Secrétaire du Conseil du Trésor, la seconde concernait les autres directions du Ministère.

Notre évaluation consistait surtout en un sondage sur la langue de travail mené auprès de 330 employés. Les répondants s'accordaient pour dire que près de la moitié des cours de perfectionnement professionnel ne sont pas disponibles en français. Nous avons recommandé que le Ministère assure à ses employés un plein accès à tous ses cours dans les deux langues officielles.

Notre vérification a révélé que la DSM fournit presque toujours ses services dans les deux langues officielles. Exception faite des instruments de travail, elle est généralement en avance sur le reste du Ministère pour ce qui est de l'utilisation équitable du français et de l'anglais. Toutefois, le tiers des employés d'expression française interrogés à la DSM a indiqué que les instruments de travail n'étaient pas tous disponibles en français, dans les autres directions, le quart des employés d'expression française a fait le même commentaire. Le Commissaire a recommandé que le Ministère prenne les mesures correctives qui s'imposent.

Parmi les répondants d'expression française de la DSM, 62 p. 100 nous ont dit que leur surveillance se faisait en français contre 25 p. 100 seulement dans les autres directions. À la DSM, 85 p. 100 des employés sondés ont indiqué que leur évaluation de rendement se faisait dans la langue officielle de leur choix, ailleurs, ce chiffre passe à seulement 57 p. 100. Les réunions ministérielles se tiennent en anglais huit fois sur dix. Le Commissaire a recommandé que le Ministère prenne des mesures efficaces pour corriger ces lacunes.

Les employés, tant d'expression française que d'expression anglaise, ont fait savoir qu'ils manquent d'information sur leurs droits et leurs obligations linguistiques. Le Commissaire a recommandé que le Ministère ait davantage recours à des réunions et à des séances d'information pour remédier au problème.

Nous avons mené deux enquêtes approfondies à la Gendarmerie royale du Canada (GRC). L'une portait sur les droits relatifs à la langue de travail des membres d'expression française de la Section des enquêtes sur les crimes de guerre et les affaires spéciales (SECCAS) de la Division « A », dans la région de la capitale nationale, et l'autre, sur les exigences linguistiques et les méthodes de dotation en personnel utilisées pour combler deux postes de caporal à la Section de la lutte antidrogue de la Division « C », à Montréal.

Dans le premier cas, le plaignant a allégué que ses supérieurs à la SECCAS lui ont demandé de leur fournir une traduction en anglais de ses lettres ou de ses formulaires rédigés en français qu'ils devaient signer.

La SECCAS fait enquête à l'égard des présomés criminels de guerre conjointement avec la Section des crimes contre l'humanité et des crimes de guerre du ministère de la Justice, qui est chargée des poursuites. Étant donné qu'en grande majorité les accusés demandent que leur procès ait lieu en anglais, la Section des crimes de guerre du ministère de la Justice préférerait que les rapports finaux de la GRC soient aussi établis dans cette langue. Nous avons toutefois constaté que cette méthode de travail contrevient à l'article 37 de la Loi sur les langues officielles, qui stipule que le ministère de la Justice doit permettre aux membres de la SECCAS de travailler dans l'une ou l'autre des langues officielles.

Le Commissaire a recommandé que la SECCAS élabore un plan d'action de sorte que tous ses membres et tous ses employés puissent travailler et être surveillés dans la langue officielle de leur choix, selon les exigences linguistiques de leur poste. Le Commissaire a aussi recommandé que des séances d'information distinctes soient organisées à l'intention des surveillants et des autres membres de la Section afin de les informer de leurs droits et de leurs obligations en matière de langues officielles, en vertu de la Partie V de la Loi. La Direction des langues officielles, à l'administration centrale, s'est empressée de mettre en oeuvre la dernière recommandation, nous attendons les derniers éléments du plan d'action.

Dans le second cas, le plaignant contestait les exigences linguistiques et la méthode de dotation en personnel utilisées pour combler deux postes de caporal à la Section de la

ENVIRONNEMENT CANADA

Nous avons effectué une vérification portant sur la langue de travail à l'administration centrale du ministère de l'Environnement, située à Hull.

Environnement Canada compte plusieurs réalisations en matière de langue de travail. En effet, la majorité des proposés aux services centraux et du personnel s'acquittent généralement bien de leurs obligations linguistiques. Un grand nombre d'instruments de travail, tels que les directives, les circulaires et les notes de service, sont également disponibles dans les deux langues officielles. De plus, le Ministère participe activement, depuis deux ans, à un projet de formation commune qui regroupe les organismes fédéraux ayant des bureaux aux Terrasses de la Chaudière, ce qui lui permet d'offrir à ses employés de nombreux cours en français et en anglais.

Toutefois, en dépit de ces progrès, il existe encore selon notre sondage, une importante déficience dans l'emploi du français à l'administration centrale. Dans l'ensemble, seulement 66 p. 100 des répondants d'expression française peuvent utiliser le français au travail au moins la moitié du temps lorsqu'ils ne servent pas le public ou d'autres employés.

Seulement un subalterne d'expression française sur deux peut communiquer verbalement en français avec son surveillant immédiat. Pour les communications écrites, la proportion est encore plus faible : il n'y a que 29 p. 100 des répondants d'expression française qui ont des échanges par écrit en français avec leur surveillant. Les communications des répondants d'expression anglaise avec leur surveillant immédiat se font généralement en anglais : 85 p. 100 pour l'écrit et 84 p. 100 pour l'oral.

Seulement 74 p. 100 des répondants d'expression française ont reçu leur dernière évaluation de rendement dans la langue officielle de leur choix, alors que 97 p. 100 des répondants d'expression anglaise ont été évalués dans leur langue.

Par ailleurs, 22 p. 100 seulement des réunions se déroulent dans les deux langues officielles. Non moins de 69 p. 100 des répondants d'expression française indiquent que l'anglais est utilisé exclusivement, ou la plupart du temps, lors des réunions internes.

De plus, 55 p. 100 des répondants d'expression française de même que 39 p. 100 des répondants d'expression anglaise affirment ne jamais avoir reçu de renseignements concernant leurs droits et leurs devoirs en matière de langues officielles.

Le Commissaire a donc recommandé à Environnement Canada de prendre les mesures requises afin de combler les lacunes énoncées plus haut, notamment en ce qui a trait à la surveillance, à l'évaluation du rendement,

son emploi pour une période déterminée. Le Ministère a réexaminé le dossier du plaignant et a maintenant sa décision initiale. Le plaignant a décidé de porter l'affaire devant la Cour fédérale.

La troisième grande enquête concernait un plaignant qui a allégué ne pas avoir été servi en français au Centre d'emploi du Canada de Kisilano, à Vancouver, en Colombie-Britannique. Le plaignant a aussi allégué qu'il avait été déclaré inadmissible à un emploi dans le cadre d'un programme de création d'emplois financé par Développement des ressources humaines Canada parce qu'il avait insisté pour être servi en français. Notre enquête a révélé que le plaignant ne répondait pas aux critères établis pour le poste en question. Malheureusement, l'employeur avait mal interprété les critères et avait offert l'emploi au plaignant par erreur. Nous n'avons pas trouvé de preuves de discrimination fondée sur la langue dans ce cas. Pour ce qui est de l'absence de services en français, le Commissaire a recommandé que Développement des ressources humaines Canada veuille à ce que les clients qui demandent à être servis en français dans la région métropolitaine de Vancouver soient renvoyés au centre d'emploi du Canada qui est désigné bilingue et s'assure que celui-ci a, en tout temps, la capacité d'offrir tout l'éventail des services en français.

L'an dernier, le Commissaire avait recommandé que le Ministère fasse en sorte que l'information sur les offres d'emploi qui sont produites par un programme de traduction assistée par ordinateur soit d'égale qualité linguistique dans les deux langues officielles. Étant donné le succès d'un projet-pilote qu'il avait lancé, le Ministère envisage la mise en œuvre à l'échelle nationale d'un programme appelé « JOBSCAN » au plus tard en avril 1995. Ce programme éliminerait la plupart des problèmes de traduction et permettrait d'augmenter de beaucoup la qualité linguistique des offres d'emploi. Le nouveau système repose sur des phrases et des mots établis qui couvrent un large éventail de possibilités d'emploi et pour lesquels il existe un équivalent dans l'autre langue. Nous suivrons cette situation de très près puisque, tant que les problèmes n'auront pas été réglés, les membres des communautés minoritaires qui sont à la recherche d'un emploi peuvent être grandement défavorisés.

Dans le cadre d'une restructuration de grande envergure, plusieurs nouveaux programmes sont venus s'ajouter au Ministère. Pendant toute cette période d'adaptation, le Ministère a réagi avec rapidité et efficacité aux plaintes que nous lui avons signalées. De plus, la représentante du Commissaire au Québec a négocié une entente avec le sous-ministre adjoint du bureau régional du Ministère au Québec portant expressément sur les questions de langues officielles et donnant au Commissariat un accès direct aux gestionnaires de première ligne pour le règlement des plaintes.

Dans l'ensemble, le Ministère dispose d'une bonne capacité pour servir le public dans la langue officielle de son choix. En effet, 90,4 p. 100 des préposées au service du public qui occupent un poste bilingue répondent aux exigences de leur poste et 24 p. 100 des postes de préposés au service du public sont bilingues.

En faisant enquête à l'égard de la désignation bilingue de 68 postes au Télécenre des programmes de la sécurité du revenu, à Bathurst (Nouveau-Brunswick), nous avons conclu qu'il n'était pas nécessaire, objectivement, que les 68 postes soient tous désignés bilingues, étant donné la composition linguistique de la clientèle. Le Commissaire a recommandé que Développement des ressources humaines Canada revole sa décision de doter ces postes comme étant bilingues, en considérant avec objectivité les exigences linguistiques stipulées à l'article 91 de la Loi. Le Ministère a répondu que, à son avis, tous ces postes devaient être bilingues. Le Commissaire a maintenu sa position et informé les plaignants qu'ils pouvaient faire appel en vertu de la Partie X de la Loi. Les plaignants, avec l'appui du Commissaire, ont intenté des poursuites judiciaires qui, à la fin de l'année, étaient toujours devant les tribunaux.

La deuxième grande enquête concernait un employé de la Direction générale des programmes de la sécurité du revenu, à Montréal, qui estimait avoir fait l'objet de discrimination parce qu'il avait déposé des plaintes auprès du Commissariat au sujet du non-respect, par le Ministère, de son droit à recevoir de la formation, des instruments de travail et de la surveillance dans la langue de son choix. Même si notre enquête n'a pas permis de conclure qu'il y a effectivement eu discrimination, force nous fut de constater que le bureau régional du Québec et le bureau de district de Montréal du Ministère n'avaient pas respecté les conditions relatives à la langue de travail. Le Commissaire a recommandé que des mesures soient prises pour veiller à ce que les droits des employés anglophones soient respectés et que Développement des ressources humaines Canada crée un milieu de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles. Le Ministère a réagi favorablement à ces recommandations; nous assurerons un suivi à l'égard de l'efficacité des mesures correctives qui ont été prises. Nous avons aussi conclu que le non-respect du droit de l'employé à de la formation et de la surveillance en anglais l'avait défavorisé et aurait pu lui nuire dans son évaluation de rendement. Ces évaluations ont servi à choisir les employés qui seraient rapelés pour une autre période d'emploi d'une durée déterminée; le plaignant ne figurait pas parmi les employés rapelés. Le Commissaire a recommandé que Développement des ressources humaines Canada revole l'évaluation du rendement de l'employé, en tenant compte du fait que celui-ci avait été placé dans une position défavorable quand il s'agissait de faire ressortir ses connaissances et ses compétences, et revole sa décision de ne pas renouveler

Ainsi, étant donné les insuffisances en français de plusieurs surveillants, le Commissaire a recommandé que le Ministère prenne les mesures administratives qui s'imposent, incite son personnel à tenir ses réunions dans les deux langues et s'assure que les employés peuvent obtenir leurs évaluations de rendement et bénéficier d'une surveillance dans la langue de leur choix.

Même si plusieurs instruments de travail d'ordre général sont disponibles dans les deux langues officielles, d'autres n'existent qu'en anglais. Le Commissaire a recommandé que le Ministère prenne les mesures nécessaires afin de s'assurer que les documents d'usage courant et généralisés sont aussi disponibles en français.

Au chapitre de la formation, les cours de base et ceux de niveau intermédiaire sont généralement offerts dans les deux langues officielles tandis que — problème qui perdure — les cours de niveau supérieur et les cours techniques spécialisés sont dispensés la plupart du temps en anglais seulement. Le Commissaire a recommandé que le Ministère s'assure de la disponibilité en français de la formation qu'il offre à son personnel civil et militaire.

Les services du personnel et les services centraux ne sont pas toujours offerts dans les deux langues officielles, et en majorité les employés indiquent n'avoir jamais ou rarement été informés de leurs droits et de leurs obligations en matière de langue de travail. Le Commissaire a fait des recommandations au Ministère afin de faire corriger ces lacunes.

En ce qui concerne le service au public, nous avons visité plusieurs Centres de recrutement des Forces canadiennes. Nous pouvons en conclure que la plupart offrent un service convenable dans les deux langues officielles.

DEVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES CANADA

Nous avons fait enquête à l'égard de 119 plaintes mettant en cause Développement des ressources humaines Canada, dont la plupart portaient sur la langue de service. Le Ministère compte un millier de points de service et a reçu plus de 30 millions d'appels téléphoniques en 1994. Nous avons mené quatre grandes enquêtes à l'égard de plaintes concernant le manque d'objectivité dans l'établissement des exigences linguistiques; la discrimination linguistique dont un employé aurait fait l'objet et le non-respect de ses droits relatifs à la langue de travail; l'insuffisance de services en français et la discrimination linguistique dans le cadre d'un projet de création d'emplois financé par le Ministère; et l'incapacité à favoriser l'épanouissement d'une communauté minoritaire de langue officielle. (Cette dernière enquête est décrite à la page 42.) Nous avons aussi mené un suivi à l'égard des progrès réalisés quant à la qualité linguistique des offres d'emploi produites dans les deux langues officielles par un système informatisé.

Dans le cas de Cold Lake, notre enquête, tout comme celle menée par les Forces canadiennes, a révélé qu'il y a eu effectivement eu harcèlement de la part du surveillant et que cette situation a été tolérée par les supérieurs de ce dernier. Le plaignant a reçu une proposition de réintégration des Forces canadiennes, qu'il a acceptée. Il poursuit présentement sa formation en français sur une base au Québec. **Donnée suite à la recommandation du Commissaire, le Ministère a sensibilisé les gestionnaires de l'unité en cause à leurs responsabilités quant à l'environnement professionnel de leurs subordonnés en situation de minorité linguistique.**

Quant au cas du plaignant de Moose Jaw, ne pouvant se prononcer sur les raisons de son licenciement des Forces canadiennes, le Commissaire trouvait néanmoins que, pendant sa formation professionnelle, le plaignant avait été désavantagé par rapport à ses pairs d'expression anglaise et il **a recommandé que le ministre de la Défense nationale revoise sa décision.** Les autorités du Ministère ont répondu que le congédiement du plaignant se fondait entièrement sur son manque de compétence technique et non sur des questions d'ordre linguistique. Le plaignant, qui a formulé un recours judiciaire en vertu de la Loi sur les langues officielles auprès de la Cour fédérale, a déposé comme preuve matérielle notre rapport qui concluait que sa formation en français avait été déficiente.

Nous avons entrepris, à la fin de 1994, des enquêtes sur six plaintes en provenance de la BFC de Moose Jaw, en Saskatchewan, concernant l'absence de services en français pour les familles des militaires. Quatre militaires se sont vu refuser une mutation sur une base francophone ou bilingue et deux d'entre eux ont prématurément mis fin à leur carrière. Dans le cadre de ces enquêtes menées au regard des dispositions de la Loi concernant la langue de travail et la participation équitable, nous avons fait une comparaison entre la situation des familles d'expression française à la BFC de Moose Jaw et celle des familles d'expression anglaise à la BFC de Bagotville, au Québec. Cette étude, qui est encore en cours au moment d'écrire ces lignes, constitue la suite de notre rapport de 1993 sur la langue des services offerts aux familles des militaires. Le Commissaire attend toujours la réponse officielle du Ministère au sujet des 27 recommandations formulées dans ce rapport.

Le Commissaire a aussi procédé à une vérification linguistique de la langue de travail à l'édifice Louis Saint-Laurent situé à Hull (Québec) où se trouvent les services du Ministère dont l'activité principale est de fournir des services d'appui matériel aux Forces canadiennes. Il en ressort que des progrès ont été réalisés au cours des dernières années, particulièrement en ce qui concerne la disponibilité de documents techniques dans les deux langues officielles. Cependant, notre vérification a encore révélé des faiblesses, et le Commissaire a dû formuler plusieurs recommandations.

Quand il est devenu évident que le gouvernement (CMR) de Kingston le seul collège militaire au Canada, le Commissaire est intervenu auprès des autorités gouvernementales pour insister sur la création d'une institution vraiment bilingue, notant que le collège est situé dans une région qui présente d'importantes lacunes en matière de services en français. Les autorités du Ministère ont adopté un plan pour rendre cette institution bilingue. Le Commissaire s'est rendu au collège afin de prendre connaissance de ce plan et d'y rencontrer le commandant du CMR et le recteur du collège, ainsi que plusieurs membres de la faculté et de l'administration. Il a aussi rencontré les autorités scolaires de Kingston et visité l'école qui a fait l'objet d'un litige*.

En 1994, le ministre de la Défense nationale a fait l'objet de 49 plaintes recevables dont la majorité (34) concernait la langue de travail. Neuf visaient la participation équitable, cinq le service au public et une la dotation d'un poste.

Dans un rapport d'enquête concernant 20 plaintes au sujet de notes de service et de documents de travail distribués en anglais seulement au Quartier général, le Commissaire a recommandé que le Ministère revoise ses directives concernant la distribution de communications internes et rappelle à ses gestionnaires que leurs responsabilités linguistiques comprennent la distribution de documents d'usage courant et généralisé dans les deux langues officielles.

Nous avons complété deux enquêtes touchant l'égalité des chances d'emploi et d'avancement de francophones, d'apprentis-techniciens de moteurs d'avion. Un plaignant soutient que son licenciement des Forces canadiennes était attribuable aux difficultés d'ordre linguistique qu'il a éprouvées lors de sa formation professionnelle qui s'est déroulée en grande partie dans sa langue seconde à la base des Forces canadiennes (BFC) à Moose Jaw, en Saskatchewan. Le deuxième plaignant qu'il avait subi de la part d'un surveillant de l'unité où il poursuivait sa formation professionnelle à la BFC de Cold Lake, en Alberta, l'avait poussé à demander sa libération volontaire des Forces canadiennes.

Nos enquêtes ont révélé que ces deux plaignants étaient parmi les apprentis-techniciens de moteurs d'avion qui avaient dû apprendre l'anglais avant d'entreprendre leur formation professionnelle parce que celle-ci n'était pas entièrement disponible en français. Les Forces canadiennes ont reconnu que cette situation était contraire aux dispositions de la Loi puisque, à compter de septembre 1993, la formation professionnelle de base devait être disponible dans les deux langues pour tous les métiers militaires.

* Pour les plus récents détails concernant cette affaire, voir p. 94.

CONSEIL NATIONAL DE RECHERCHES CANADA

Nous avons mené à l'autonomie un suivi à l'égard des recommandations contenues dans notre rapport de vérification de 1992 au sujet de la langue de travail et de l'administration de la politique des langues officielles au Conseil national de recherches Canada (CNRC). Nous avons constaté que l'organisme avait réalisé des progrès puisque trois recommandations ont été mises en œuvre entièrement et sept partiellement.

Le CNRC a fourni aux employés des conseils linguistiques sur la rédaction de documents et des cours de formation en français aux employés d'expression française, veillé à ce que les membres des comités de sélection puissent communiquer dans la langue officielle préférée des candidats et modifié son formulaire d'évaluation du rendement pour que les employés soient évalués dans la langue officielle de leur choix.

Nous avons toutefois constaté que les autres lacunes relevées en 1992 persistent. Ainsi, le CNRC se doit de fournir des descriptions d'emploi bilingues à ses titulaires de postes bilingues, d'améliorer la capacité bilingue des services centraux et du personnel, d'offrir activement et de fournir, dans les deux langues officielles, tous les instruments de travail, les outils informatiques et la formation, de veiller à ce que les employés soient surveillés dans la langue officielle de leur choix, et d'intensifier ses efforts en vue d'une utilisation équitable du français et de l'anglais lors des réunions auxquelles assistent des membres des deux groupes linguistiques.

DÉFENSE NATIONALE

La situation des langues officielles au ministère de la Défense nationale et au sein des Forces canadiennes continue de poser certaines difficultés, notamment en matière de langue de travail. Le contexte dans lequel se trouve le Ministère, qui doit diminuer ses effectifs et dont le mandat est en révision, entraîne des restructurations qui ajoutent à la complexité des choses. Il est à noter que le ministre, le sous-ministre et le chef d'état-major de la Défense ont pris le ferme engagement de faire respecter la Loi sur les langues officielles. Il vaut d'ailleurs la peine de signaler que, malgré les réductions en cours, la participation globale des deux groupes linguistiques parmi les militaires demeure équitable.

Cette année, le Commissaire s'est penché particulièrement sur la question du regroupement en un seul endroit des programmes de formation des élèves-officiers. À la suite de l'annonce de la fermeture du Collège militaire royal de Saint-Jean (CMR), il a fait part de ses inquiétudes au ministre de la Défense le priant de revoir sa décision.

CONSEIL DE RECHERCHES EN SCIENCES NATURELLES ET EN GÉNIE DU CANADA

Or, malgré la nouvelle politique en matière de publicité adoptée par le CRCT en 1994 et les appels effectués auprès de l'agence de publicité, le Commissaire a continué à recevoir des plaintes portant sur des avis et des décisions publiés en anglais seulement. Devant cette situation, le Commissaire a recommandé que le CRCT prenne les mesures nécessaires pour que l'article 11 de la Loi sur les langues officielles soit respecté par toute agence de publicité qui agit pour son compte.

CRCT nous avait assurés que l'agence de publicité qui le représentait allait prendre les moyens nécessaires pour publier ces documents dans les deux langues officielles.

En septembre, nous avons effectué un suivi de la vérification linguistique menée en 1990-1991 auprès du Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie du Canada (CRSNG). Cette démarche visait à déterminer si le Conseil avait donné suite aux trois recommandations formulées dans notre rapport de vérification pour corriger les lacunes les plus importantes.

Notre étude a révélé que des progrès notables avaient été réalisés dans la mise en œuvre de ces recommandations. En effet, la capacité linguistique des divers comités de sélection des subventions a été améliorée. Par ailleurs, on a rehaussé au niveau supérieur (C) les exigences linguistiques de plusieurs postes dont les titulaires doivent pouvoir servir la clientèle dans les deux langues officielles. On a fait de même pour des postes dont les titulaires sont chargés de surveiller des employés des deux groupes linguistiques.

Nous avons aussi effectué un suivi dans le dossier des Olympiades canadiennes de chimie et de physique au cours desquelles, en 1993, les participants d'expression française avaient été désavantagés par rapport à leurs concurrents anglophones parce que la connaissance de l'anglais était exigée à certaines étapes déterminantes. Cette année, nous avons noté avec plaisir que le comité organisateur avait établi une politique à ce sujet et qu'il avait pris les moyens pour veiller à ce que toutes les activités et tous les programmes se déroulent, selon les besoins spécifiques, dans l'une ou l'autre langue officielle, ou dans les deux. Ainsi, dans le cadre des Olympiades qui ont eu lieu à l'université Bishop en 1994, on a respecté la préférence linguistique des candidats en offrant dans les deux langues officielles toute la documentation et tous les examens. En outre, les candidats ont pu participer aux travaux de laboratoire, aux séances d'études et aux conférences dans la langue officielle de leur choix. Quatre étudiants d'expression française sur neuf se sont classés au sein de l'équipe canadienne aux Olympiades internationales de chimie et de physique.

CONSEIL DE LA RADIODIFFUSION ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS CANADIENNES

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a continué à offrir des services de qualité dans les deux langues officielles. Plus de 97 p. 100 des employés dans des postes bilingues satisfont aux exigences linguistiques de leur poste.

En tant qu'organisme responsable de la réglementation et de la supervision de la radiodiffusion canadienne, le CRTC octroie des licences pour l'exploitation de stations de radio et de télévision. C'est à ce titre qu'il a examiné une demande de la Société Radio-Canada (SRC), soit la création en janvier 1995 d'un réseau d'information continue. Appelé le Réseau de l'information (RDI), ce service spécialisé revêt une importance particulière pour les communautés de langue française.

En effet, depuis quelques années déjà, les communautés francophones de toutes les régions du pays cherchent à obtenir le pendant français de *Newsworld* diffusé au réseau anglais de la SRC. À l'automne 1993, le CRTC a reçu de la Société une demande pour la création du RDI. Le projet en prévoyait la diffusion obligatoire dans les marchés où les francophones représentent au moins 50 p. 100 de la population et la diffusion facultative ailleurs.

Le Commissaire a donné son appui à la création du RDI, mais il a fait valoir le besoin de rendre obligatoire la diffusion du signal à l'échelle du pays. Plusieurs associations de langue française ont aussi fait part au CRTC de leurs préoccupations quant à la diffusion facultative dans les marchés dits « anglophones » proposée par la Société. Elles craignent — étant donné qu'un grand nombre de francophones hors Québec vivent dans des communautés à majorité anglophone — que les cablodistributeurs ne tiennent pas compte des besoins des communautés d'expression française vivant en situation minoritaire.

Malgré les prises de position du Commissaire et de SRC une licence pour la diffusion du RDI selon les modalités proposées au moment de la présentation du projet. Toutefois, le CRTC s'est engagé à accueillir une demande de diffusion obligatoire du RDI si la diffusion de ce dernier n'atteignait pas un niveau satisfaisant. Le Commissaire continuera à suivre l'affaire de près.

Dans un autre ordre d'idées, le CRTC éprouve des difficultés avec l'agence de publicité qui publie ses avis et ses décisions dans les journaux. Depuis le début de l'année 1994, nous avons porté à l'attention du CRTC huit plaintes au sujet d'avis et de décisions qui avaient été publiés uniquement en anglais dans des régions à l'extérieur du Québec. Ces plaintes s'ajoutaient aux sept autres sur le même sujet que nous avions reçues en 1993. Au cours de nos enquêtes, le

Nos recommandations ont en effet mené à plusieurs réalisations concernant la langue de travail, notamment la compilation d'une liste indiquant la langue de travail préférée des employés, la présidence des réunions dans les deux langues officielles, la traduction du *Guide de classification des dossiers*, de la documentation destinée aux téléphonistes et d'un manuel de procédures relatives à la correspondance, la rédaction de documents internes, dont les ébauches, dans la langue préférée de l'auteur, la mise en place de systèmes informatiques bilingues, et la diffusion de renseignements portant sur la langue des cours de même que sur les droits des employés en matière de formation. Ces recommandations ont également eu des répercussions positives sur le service au public, la participation équitable et la gestion du Programme des langues officielles.

En matière de service au public, elles ont donné lieu, entre autres choses, à l'offre active au téléphone, à l'inscription dans les deux langues du nom et de l'adresse de Condition féminine Canada sur les messages acheminés par télécopieur et à l'ajout des membres de la presse de langue officielle minoritaire aux listes d'envoi.

L'organisme compte 24 employés d'expression française et 24 d'expression anglaise. Même si le taux de participation des membres des deux groupes linguistiques au sein de Condition féminine Canada est identique à celui de 1992, nous notons des progrès à la Direction des services et systèmes de gestion où 6 des 13 employés sont d'expression anglaise (46,2 p. 100). En 1992, il n'y avait dans cette direction que deux personnes d'expression anglaise parmi les 10 employés.

Nos recommandations ont aussi amené Condition féminine Canada à prendre des mesures touchant l'administration du Programme des langues officielles. En effet, l'organisme a diffusé une politique concernant la langue de travail, a revu les exigences linguistiques des postes et s'est fixé des objectifs en ce qui a trait à la mise en œuvre du Programme au sein des diverses directions.

Condition féminine Canada devra cependant consentir les efforts nécessaires afin de donner suite aux trois recommandations dont la mise en œuvre est à peine amorcée ou n'a pas encore débuté : la disponibilité en français de cours en informatique et la diffusion de renseignements à ce sujet ainsi que la mise en place d'un système électronique bilingue pour répertorier la correspondance.

ANCIENS COMBATTANTS — HÔPITAL SAINTE-ANNE

cours en français. Air Canada a également pris des dispositions pour que le deuxième niveau soit offert en français aux pilotes qui le demandent.

Nous avons assuré le suivi des recommandations contenues dans notre rapport d'enquête approfondie concernant les plaintes portées contre l'hôpital Sainte-Anne, à Sainte-Anne-de-Belleuve, au Québec, pour nous assurer qu'elles avaient été mises en œuvre de manière satisfaisante.

Notre enquête a révélé que, même si l'hôpital offre généralement de bons services aux patients et aux visiteurs dans la langue officielle de leur choix, il aurait fallu en faire davantage pour reconnaître officiellement les droits des patients, de leur famille et du grand public. Notre suivi nous a permis de constater que l'hôpital avait révisé sa politique des soins infirmiers pour reconnaître le droit des anciens combattants à être servis dans la langue officielle de leur choix et qu'il était en train de modifier sa *Charte des droits et des responsabilités des patients* pour y ajouter une disposition énonçant clairement les droits linguistiques de ces derniers.

Notre enquête de 1993 avait mis au jour un manque de rigueur ou de vigilance de la part des responsables de l'hôpital relativement aux pratiques se rapportant à la langue de travail. Par conséquent, le Commissaire avait recommandé que les gestionnaires prennent les mesures voulues pour faire en sorte que les employés de l'hôpital puissent travailler dans la langue officielle de leur choix. Notre suivi a montré que la direction a par la suite distribué à tous les employés de l'hôpital la version révisée d'un dépliant intitulé *Les langues officielles* — *Vos droits et responsabilités* et qu'elle leur avait remis, en juin, une autre publication bilingue visant à répondre aux besoins particuliers du personnel hospitalier. Les cahiers d'information à l'intention des nouveaux employés sont désormais dans les deux langues. Même si la direction de l'hôpital avait convenu que, dans l'avenir, les exercices d'évacuation en cas d'incendie seraient menés dans les deux langues officielles, nous avons constaté au printemps 1994 qu'ils avaient encore lieu en français seulement.

La direction de l'hôpital a pris des mesures pour faire en sorte que les procès-verbaux des décisions prises lors des réunions des responsables des soins infirmiers soient distribués aux employés dans les deux langues officielles.

Les problèmes relatifs à la publication des annonces de recrutement en français seulement dans une revue spécialisée québécoise ont été réglés, et les annonces sont maintenant en français et en anglais. L'hôpital a aussi pris des mesures afin d'accroître la participation des anglophones dans sa catégorie opérationnelle en élargissant son bassin de recrutement.

CANADIEN NATIONAL

Dans l'ensemble, l'hôpital Sainte-Anne a, en grande partie, mis en œuvre les recommandations du Commissaire et a convenu de remédier aux lacunes qui demeurent.

Il s'agit des exigences linguistiques de postes au Centre des services aux clients (CSC) à Montréal. L'importante reorganisation du centre qui s'est poursuivie cette année nous a amenés à revoir notre conclusion préliminaire selon laquelle les exigences linguistiques des postes de représentants du CSC étaient excessives. Selon la structure en place au moment de notre enquête, les besoins en matière de bilinguisme étaient largement concentrés dans une seule des trois unités du centre, celle desservant Montréal. Compte tenu de la demande plus faible pour des services en anglais dans les deux autres unités, il aurait été possible, d'après nos constatations, de répondre aux besoins sans exiger que tous les représentants du CSC soient bilingues.

Cependant, la reorganisation a eu pour effet de regrouper tous les représentants du CSC en une seule unité. Puisque la proportion des communications dans chaque langue est désormais à peu près égale et qu'on doit répondre sans tarder aux clients, nous concluons donc qu'il est raisonnable d'exiger que tous les postes soient désignés bilingues. Nous avons aussi constaté, lors de notre enquête, que la Société tient de bons registres de la langue officielle préférée de chacun de ses clients et qu'elle suit une méthode rigoureuse pour l'établissement des exigences linguistiques de ses postes de service au public.

CONDITION FÉMININE CANADA

Nous avons effectué un suivi afin de déterminer dans quelle mesure Condition féminine Canada avait donné suite aux recommandations faites par le Commissaire dans son rapport de vérification linguistique de 1992.

Il en ressort que Condition féminine Canada a mis en œuvre 26 des 29 recommandations que nous avions formulées. Nous sommes heureux de constater que ces recommandations, dont la plupart touchent la langue de travail, ont permis à l'organisme d'améliorer le climat linguistique de son bureau.

seulement — portant sur la publicité dans la presse de langue minoritaire indique que la Société a continué de faire des progrès dans ses efforts pour s'acquitter de ses obligations à cet égard.

Et pourtant, la Société a fait l'objet de 42 plaintes relatives à la langue de service de plus que l'an dernier, pour un total de 99. Les plaintes découlent dans une large mesure des problèmes qui se posent toujours au chapitre des services au sol et en vol, mais il en est qui sont liées à l'absence de services en français chez les transporteurs régionaux d'Air Canada, en particulier Air Nova. Nous résumons ci-dessous notre enquête approfondie sur la question.

Sept plaintes seulement concernant la langue de travail ont été reçues en 1994; ce chiffre représente une baisse importante par rapport à celui de 1993, année où de nombreux techniciens se sont plaints que les cours techniques n'étaient donnés qu'en anglais.

Les aéroports de Toronto et d'Halifax ont été la source de nombreuses plaintes. En réponse à neuf plaintes concernant l'absence de services en français à l'aéroport international Lester B. Pearson à Toronto, la Société s'est engagée à s'attaquer au problème. Toutefois, après avoir reçu neuf autres plaintes, nous avons décidé de procéder à un examen minutieux de la situation linguistique à cet aéroport. Entre-temps, Air Canada a lancé une campagne en vue de sensibiliser ses employés à ses obligations en matière de langues officielles. Nous procéderons à notre examen une fois cette campagne terminée.

L'aéroport d'Halifax a fait l'objet de 13 plaintes concernant le manque de services en français. La représentante du Commissaire a rencontré la direction d'Air Canada à l'aéroport, laquelle s'est engagée à prendre des mesures propres à améliorer la situation. Malgré cela, des vérifications ultérieures ont révélé que, même si l'annonce bilingue de l'embarquement avait été améliorée, il continuait de se poser des problèmes au comptoir d'enregistrement des passagers. Le Commissaire a recommandé qu'Air Canada prenne les mesures nécessaires pour qu'il y ait égalité d'accès aux services dans les deux langues officielles à l'aéroport international d'Halifax, en particulier au comptoir d'enregistrement des passagers.

D'ailleurs, le système d'enregistrement des passagers a continué de donner lieu à des plaintes dans les aéroports partout au pays. La Société a accepté de mettre en œuvre la recommandation faite par le Commissaire l'an dernier, mais le public d'expression française a encore de la difficulté à obtenir des services en français dans certains aéroports. En effet, Air Canada ne veille pas toujours à indiquer clairement qu'au moins un poste au comptoir est en mesure d'offrir le service dans les deux langues officielles et à ce que ce poste

soit occupé en tout temps par un agent bilingue. Nous continuerons de suivre les progrès réalisés par Air Canada dans la mise en œuvre de la recommandation.

Nous continuons de recevoir des plaintes relativement au service en vol à partir de Montréal ou à destination de cette ville. Nous avons fait savoir à la Société qu'il faudrait apporter d'autres améliorations afin que les services soient systématiquement offerts en français sur tous les itinéraires désignés bilingues.

Nous avons achevé notre enquête sur la complexe question des obligations linguistiques d'Air Canada relativement à ses lignes aériennes régionales (Air Nova, Air Alliance, Air Ontario, Air BC et NWT Air). La Société soutient que les transporteurs régionaux sont des entités juridiquement distinctes — nonobstant le fait que certaines sont des filiales à part entière — qui n'agissent pas en son nom et qu'elle n'a donc aucune obligation de veiller à ce qu'ils se conforment aux exigences de la Loi sur les langues officielles.

Quant à nous, nous sommes davis que, puisque les transporteurs régionaux représentent Air Canada pour des services tels que les services de billetterie et de fret et qu'ils se conforment à ses normes de services, ils assurent des services au nom d'Air Canada. Les transporteurs régionaux sont également considérés comme agissant pour le compte de la Société lorsqu'ils assurent des services de correspondance. Nous en venons donc à la conclusion que les transporteurs régionaux assurent des services au nom d'Air Canada et que la Société doit, comme l'exige l'article 25, veiller à ce qu'ils le fassent conformément à la Loi. Le Commissaire a recommandé qu'Air Canada informe ses transporteurs régionaux de leurs obligations en matière de langues officielles; qu'elle modifie ses ententes avec eux de manière à y inclure une clause linguistique; qu'elle informe le personnel des transporteurs régionaux de ses obligations linguistiques; qu'elle mette en place des mécanismes de suivi des plaintes; et qu'elle suive régulièrement le rendement des transporteurs régionaux en matière de langues officielles.

Nous avons mené à bien l'enquête que nous avons entreprise à la suite de 59 plaintes concernant le manque de cours en français à la direction de l'Exploitation technique à Dorval. Nous avons pu en arriver à un accord avec la Société relativement à une politique qui soit juste pour ses techniciens de langue française. Air Canada offre maintenant des cours dans les deux langues et la traduction des cours de 1995 est avancée.

En réponse à une plainte suivant laquelle les droits linguistiques d'un pilote de langue française n'étaient pas respectés parce que le deuxième niveau d'un cours n'était offert qu'en anglais, la Société a réagi de façon positive en offrant à la personne intéressée la possibilité de reprendre le

service courantes en anglais seulement, ce qui nuit à l'observation de la Loi sur le plan interne et au travail des employés francophones.

Selon notre sondage, la rédaction en français pose aussi un problème aux employés d'expression française. Ces derniers disent ne pouvoir utiliser le français que dans 31 p. 100 des cas. Notons également que 17 p. 100 des répondants d'expression française ont dit utiliser l'anglais la plupart du temps et que 60 p. 100 d'entre eux préféreraient, s'ils avaient le choix, rédiger leurs documents en français.

Le Commissaire a recommandé à l'Agence de s'assurer que tout employé occupant un poste bilingue peut rédiger dans la langue officielle de son choix, et de mettre en place les mesures administratives requises lorsque le surveillant immédiat n'est pas en mesure de fonctionner pleinement dans les deux langues officielles. Nous avons aussi recommandé l'adoption de mesures visant à parfaire la formation linguistique des surveillants qui ne satisfont pas entièrement aux exigences linguistiques de leur poste.

Quant à la documentation écrite, 25 p. 100 des répondants d'expression française ont indiqué que les instruments de travail n'étaient pas toujours disponibles dans leur langue officielle préférée. Le Commissaire a recommandé que l'ACDI s'assure que les employés reçoivent la documentation de travail dans les deux langues officielles ou dans la langue officielle de leur choix.

Notre étude révèle également que souvent, dans les réunions internes, les employés de langue officielle minoritaire ne sont pas en mesure de s'exprimer dans la langue officielle de leur choix. Le Commissaire a recommandé à l'ACDI de prendre des mesures pour encourager les gestionnaires et le personnel à tenir des réunions internes dans les deux langues officielles et d'informer les participants de leur droit d'y utiliser leur langue officielle préférée.

Nous avons enfin constaté que, depuis quelques années, l'ACDI ne renseigne pas ses employés explicitement sur leurs droits et obligations en matière de langues officielles. Le Commissaire a recommandé que l'Agence prenne les mesures nécessaires, en privilégiant les réunions et les séances d'information avec les employés, pour les informer à ce sujet.

L'ACDI a accepté ces recommandations et s'est engagée à les mettre en œuvre.

AGENCE DE PROMOTION ÉCONOMIQUE DU CANADA ATLANTIQUE

En octobre, le Commissaire a effectué un suivi à l'Agence de promotion économique du Canada atlantique à l'égard des 20 recommandations contenues dans son rapport de vérification de 1992, lesquelles portaient sur des éléments clés du

AIR CANADA

Pour ce qui est des recommandations en suspens, l'Agence doit renforcer sa capacité bilingue en Nouvelle-Écosse afin d'offrir des services comparables aux deux groupes linguistiques, exposer invariablement ses documents de promotion dans les deux langues officielles et revoir son programme de subventions afin de déterminer si l'aide financière nationale et veiller à ce que les services et les produits informaticiens soient tous disponibles en français. Elle doit prendre des mesures pour informer tous ses employés de leurs droits et de leurs obligations linguistiques, élaborer des lignes directrices sur l'utilisation des deux langues officielles à l'intention des employés qui dirigent ou qui servent des institutions fédérales et établir un programme efficace de surveillance des langues officielles avec ses gestionnaires et sa direction de la vérification interne.

L'Agence a mis en œuvre neuf recommandations en émettant, à l'intention du personnel aux premières lignes, des directives consistant à offrir activement des services dans les deux langues officielles là où cela est nécessaire et à fournir des services dans la langue officielle préférée des clients, en mettant dans les aires de réception des affiches d'offre active, en donnant aux entrepreneurs le choix de la langue officielle pour l'exécution de leur contrat, en faisant en sorte que la surveillance des employés qui y ont droit se fasse dans la langue officielle de leur choix, en informant les employés de la disponibilité de services centraux dans les deux langues officielles, en veillant à ce que les exigences linguistiques d'un poste faisant l'objet de mesures de dotation reflètent objectivement les fonctions de ce poste, en offrant aux employés un accès équitable à la formation linguistique, et en assurant une participation plus équitable de ses employés d'expression française et anglaise.

Programme des langues officielles de l'Agence. Notre suivi a révélé que l'Agence avait réalisé des progrès, ayant donné suite à neuf recommandations intégralement et à huit partiellement.

En 1994, Air Canada a pris un certain nombre de mesures positives afin d'améliorer ses services dans les deux langues officielles et pour résoudre de complexes questions de langue de travail. La Société a embauché plus de 300 nouveaux employés bilingues. À la fin de l'année, elle a lancé une vaste campagne de sensibilisation à l'intention de ses employés de l'aéroport de Toronto. Le petit nombre de plaintes — trois

Commissariat mène actuellement une enquête approfondie afin de mieux cerner la situation linguistique générale dans les missions à l'étranger.

Certains usagers des bureaux de passeports de Toronto, d'Edmonton et de Vancouver n'ont pu être servis adéquatement en français au cours de l'année. Les bureaux désignés bilingues en vertu du *Règlement sur les langues officielles* doivent prendre les moyens qui s'imposent pour corriger cette lacune. Toutefois, nous avons constaté que les bureaux de passeports situés à Ottawa et à Hull offrent un excellent service dans les deux langues. Le Commissaire leur décernera un certificat de mérite en reconnaissance de leurs efforts.

Par ailleurs, à l'issue d'une enquête concernant les exigences linguistiques d'un poste de secrétaire, à la Direction des services consulaires, le Commissaire a émis une recommandation. La plaignante avait fait valoir que, le titulaire du poste devant fournir des services au public et aux employés, le poste devait être bilingue plutôt qu'unilingue anglais. Notre enquête a révélé que, selon la structure administrative en place et l'organisation du travail, le titulaire du poste n'était pas vraiment au service du public et des employés. Nous avons conclu que le poste devait donc être classé poste réversible puisqu'il n'exigeait pas la connaissance de l'une ou l'autre langue en particulier. **Le Commissaire a recommandé que le Ministère réévalue les exigences linguistiques du poste.** La recommandation a été mise en œuvre sans tarder.

AGENCE CANADIENNE DE DÉVELOPPEMENT INTERNATIONAL

Nous avons effectué une vérification portant sur la langue de travail au siège de l'Agence canadienne de développement international (ACDI), situé à Hull (Québec).

Nous avons constaté que l'ACDI s'acquitte bien, dans l'ensemble, de ses responsabilités en matière de langues officielles. Elle a mis en œuvre bon nombre de mesures visant à créer un milieu propice à l'utilisation des deux langues officielles comme langues de travail : bilinguisation des claviers des ordinateurs, meilleur équilibre dans l'achat par la bibliothèque de livres dans les deux langues officielles, traduction d'un plus grand nombre de documents distribués, notamment les ébauches de politiques, et publication d'une brochure d'information sur les langues officielles intitulée *Les langues officielles à l'ACDI : L'affaire de tout le monde*.

Néanmoins, un problème perdure sur le plan de la surveillance en raison du bilinguisme insuffisant chez certains secteurs comme celui de l'Asie, du Pacifique, de l'Afrique et du Moyen-Orient, comme le personnel communautaire surtout en anglais avec la clientèle, on y distribue plusieurs notes de

31 mars 1995, des plans d'action explicites, destinés à donner pleinement effet à ce double engagement du gouvernement consacré à l'article 41 dans 26 institutions fédérales clés. Nous espérons que ces mesures — conjuguées à d'autres, prises après le début de notre étude — seront mises en œuvre avec détermination et ouverture d'esprit.

b) LES ENQUÊTES ET LES VÉRIFICATIONS

AFFAIRES ÉTRANGÈRES ET COMMERCE INTERNATIONAL

Le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international a continué de donner suite aux recommandations que nous avons faites dans le cadre d'une vérification linguistique sur la langue de travail et la participation. Par contre, les plaintes reçues cette année ont mis en lumière des faiblesses concernant la prestation de services au public dans un certain nombre d'ambassades et de consulats ainsi que dans quelques bureaux de passeports au pays.

Pour assurer un suivi à nos recommandations et afin de rendre le milieu de travail plus propice à l'utilisation équitable des deux langues officielles à l'administration centrale, le sous-ministre des Affaires étrangères et du Commerce international a envoyé une note à tous ses cadres, leur rappelant leurs responsabilités en matière de langue de travail, notamment en ce qui touche à la disponibilité des instruments de travail en français et en anglais. Dans le domaine de l'information, le Ministère a informé ses employés de la disponibilité des logiciels dans l'une et l'autre langues, et il a établi un centre d'aide où des personnes-ressources bilingues peuvent répondre aux questions des usagers. Par ailleurs, on a créé un poste de réviseur de textes français afin d'améliorer la qualité des documents administratifs.

Quant au service au public, plusieurs plaignants nous ont signalé qu'ils avaient éprouvé des difficultés à être accueillis et servis en français dans un certain nombre de missions, notamment à Saint-Domingue, Rome, Hanoi et Bangkok. Un des problèmes liés à la prestation de services bilingues réside dans le recrutement du personnel sur place qui ne maîtrise souvent que l'une de nos deux langues officielles. Dans le cas de Saint-Domingue, le Commissaire a recommandé, au terme d'une enquête, que le Ministère prenne les mesures nécessaires pour s'assurer que le consulat a une capacité bilingue adéquate pour offrir les services dans les deux langues officielle et que les membres des deux communautés de langue officielle soient servis avec respect et courtoisie. Les responsables ont répondu favorablement et avec diligence à cette recommandation. Le

L'engagement statutaire du gouvernement fédéral consistant à « favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et à appuyer leur développement, ainsi qu'à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne » est énoncé à la Partie VII (notamment à l'article 41) de la Loi sur les langues officielles de 1988. En 1994, nous avons entrepris une évaluation de la mise en œuvre de cette politique.

Les résultats préliminaires de notre étude confirment la vive préoccupation des communautés minoritaires de langue officielle devant le manque d'action concertée et efficace dans cet important domaine. Notre examen des activités de 58 ministères, sociétés d'État et organismes fédéraux a mis en lumière, à quelques exceptions près, un vide. Malgré l'importance conférée à la Partie VII dans l'article 2, qui définit l'objet de la Loi, les dispositions de cette partie sont encore peu connues et mal comprises, et les mesures prises pour assurer sa mise en œuvre sont peu nombreuses et n'ont, en général, qu'une portée très limitée.

Dans la plupart des cas, les institutions fédérales répondent aux exigences de la Loi par des mesures qui sont prises uniquement en vue de se conformer à la politique des langues officielles et au Règlement sur les langues officielles, la langue de travail dans les institutions fédérales et la participation équitable des Canadiens d'expression française et d'expression anglaise dans ces institutions;

- n'ont pas formulé de lignes directrices, établi d'objectifs ni défini de moyens concrets pour la mise en œuvre de cette importante partie de la Loi;
- ont peu ou n'ont pas de données sur l'incidence de leur politique et de leurs programmes sur les communautés minoritaires de langue officielle, sur les avantages que tirent ces communautés des programmes auxquels elles ont pu accéder, ou sur l'intérêt qu'elles porteraient aux autres programmes si on leur avait permis d'en tirer avantage;
- adoptent rarement une approche proactive pour l'adaptation ou l'adaptation de programmes ou de mesures destinés à endiguer, à l'échelle nationale, l'érosion progressive des communautés minoritaires francophones et anglophones;
- ne perçoivent pas le double engagement énoncé à la Partie VII comme partie intégrante de leurs attributions et de l'exécution de programmes fédéraux.

Des entrevues téléphoniques structurées, menées par la société COMPAS inc. auprès de quelque 558 cadres supérieurs choisis au hasard dans des institutions fédérales, ont révélé que les intéressés n'avaient pour ainsi dire pas reçu de renseignements sur la portée de la Partie VII et qu'ils connaissent mal la composition et les besoins des communautés minoritaires de langue officielle dans les diverses régions du pays.

Notre étude montre que ces citoyens ne reçoivent pas leur juste part des avantages des principaux programmes fédéraux. En fait, ils ont largement été oubliés dans l'élaboration de nombreux programmes importants ayant un effet sur l'industrie et l'économie. De plus, les communautés minoritaires de langue officielle continuent de subir les effets du peu de possibilités d'éducation et d'institutions fonctionnant dans leur langue. Elles ne retirent donc pas de la société canadienne les mêmes avantages que la population majoritaire des provinces.

Les importants changements structurels qui sont apportés aux programmes gouvernementaux pourraient avoir une incidence négative sur la vitalité et l'épanouissement des communautés minoritaires de langue officielle, ainsi, on envisage de déléguer certains programmes fédéraux aux provinces et au secteur privé. Toutefois, on trouve peu de traces de mesures fédérales pour assurer que l'on tienne compte des obligations constitutionnelles d'ordre général stipulées dans la *Charte canadienne des droits et libertés* et des obligations particulières découlant de la Partie VII de la Loi sur les langues officielles dans l'élaboration de telles ententes.

Des entrevues menées auprès de quelque 250 hauts fonctionnaires dans les 58 institutions fédérales, ainsi que les données quantitatives réunies par la société COMPAS inc., confirment que les gestionnaires sont plus portés à prendre des mesures pour assurer le respect de ces obligations statutaires s'ils ont compris qu'en favorisant la vitalité des communautés minoritaires des francophones et anglophones, on favorise également un sentiment d'identité et d'unité nationales plus vif. En outre, ils seront plus portés à agir s'ils ont bien saisi la teneur de l'obligation légale qui leur incombe — à eux et à tous les gestionnaires et fonctionnaires fédéraux — d'appuyer la vitalité et l'épanouissement de ces communautés.

Toutefois, le tableau n'est pas entièrement sombre. En effet, en août 1994, le Premier ministre Jean Chrétien et M. Michel Dupuy, ministre du Patrimoine canadien, ont confirmé l'engagement du gouvernement à favoriser le développement et l'épanouissement des communautés minoritaires de langue officielle et ont énoncé les grandes lignes du cadre de responsabilité ministériel approuvé par le Cabinet pour la mise en œuvre de la Partie VII de la Loi. Au début de l'automne, le ministre du Patrimoine canadien a écrit à ses collègues pour leur demander d'élaborer, avant le

équitable dans certains secteurs, les exigences linguistiques des postes de gestionnaire, la coordination du Programme ainsi que la mise à jour des objectifs en matière de langues officielles.

Parcs Canada a bien accueilli les recommandations formulées et compte y donner suite.

Société canadienne des postes

Outre la succursale postale qu'elle possède à Cornwall, la Société canadienne des postes a conclu des ententes avec quatre établissements commerciaux qui fournissent pour son compte des services à sa clientèle.

Notre étude a révélé que la succursale postale assurait ses services dans les deux langues, mais que les partenaires de la Société contrevenaient aux exigences de la Loi en ce qui concerne l'offre active des services dans les deux langues et la signalisation, qui ne comprend pas toujours des indications bilingues. En outre, dans certains cas, les services n'étaient pas offerts dans les deux langues, faute de guichetiers bilingues.

Comme la prestation des services qui répondent le mieux aux besoins d'une communauté repose en partie sur le maintien de relations fructueuses avec les intéressés, notre étude a également porté sur les communications entre la Société et la communauté minoritaire de langue officielle. La Société devrait resserrer ses liens avec cette clientèle et mener des consultations à l'occasion, notamment, du choix de l'emplacement des succursales.

Au chapitre de la langue de travail, nous avons remarqué que le personnel de la succursale ne pouvait exercer tous les droits reconnus à la Partie V de la Loi. En effet, les surveillants sont bilingues et les instruments de travail sont disponibles dans les deux langues, mais le français n'occupe pas une place équitable en tant que langue de travail dans ce bureau, même si la majorité des employés est d'expression française. Nous en avons conclu que les autorités n'ont pas su créer un milieu de travail suffisamment propice à l'usage des deux langues officielles dans cette région désignée bilingue aux fins de l'usage du français et de l'anglais dans les communications internes.

Compte tenu des constatations résumées ci-dessus, le Commissaire a formulé des recommandations à la Société canadienne des postes touchant l'offre active et la prestation des services au public, la signalisation et les obligations en matière de langues officielles des franchises postales privées, de même que le besoin de resserrer les liens avec la communauté minoritaire de langue officielle, notamment au moment de choisir l'emplacement approprié pour ses établissements. Quant à la langue de travail employée à la succursale postale, des recommandations ont été faites afin d'encourager la direction du bureau à favoriser l'usage efficace-

iv) L'EMBALLAGE ET L'ÉTIQUETAGE

En 1993, nous avons entrepris une étude sur l'incidence des règlements fédéraux relatifs à l'emballage et à l'étiquetage exigeant l'utilisation des deux langues officielles. Dans le cadre de cette étude, nous avons analysé les plaintes qui nous ont été adressées au cours des quatre années précédentes de même que les renseignements obtenus d'associations de fabricants et de consommateurs. Nous avons concentré notre attention surtout sur les pratiques commerciales raisonnables ainsi que sur les questions relatives à la santé et à la sécurité des consommateurs.

La Société canadienne des postes s'est engagée à donner suite à ces recommandations.

ions.

tif des deux langues officielles, en particulier lors des réunions.

Nous avons constaté que les coûts de l'emballage et de l'étiquetage dans les deux langues officielles représentent une dépense négligeable pour les grandes entreprises. On nous a dit toutefois que certaines petites et moyennes entreprises, avec leurs volumes de production moindres, voient l'emballage bilingue comme un fardeau financier supplémentaire.

Les manufacturiers canadiens ont aussi exprimé leurs préoccupations à l'égard des importateurs qui ne respectent pas les règlements fédéraux, tandis que les importateurs canadiens se plaignent du coût du respect des règlements. Nous avons constaté que, en règle générale, les fabricants et les importateurs n'ont pas suffisamment d'information sur les règlements fédéraux et provinciaux en matière de langues. Ils sont toutefois conscients de l'importance, sur le plan commercial, de la mise en marché de produits dont l'emballage et les étiquettes sont dans les deux langues officielles.

En 1994, nous avons poursuivi notre étude en abordant particulièrement la question du coût de ces exigences pour les petites entreprises. Dans le cadre de notre examen, qui s'appuyait sur des méthodes comparables, nous nous sommes essentiellement attardés aux petites entreprises de fabrication et d'importation dans les secteurs de l'alimentation, des produits pharmaceutiques et des appareils ménagers. Nous sommes en train de recueillir des données directement auprès des entreprises afin de déterminer ce qu'il leur en coûte pour produire des emballages et des étiquettes dans les deux langues officielles.

En même temps, le Conseil du Trésor a entrepris un examen d'envergure de tous les règlements régissant les entreprises canadiennes, en vue de réduire la paperasserie. Le Commissariat évaluera l'incidence de tout changement qui serait recommandé sur les aspects linguistiques de ces règlements.

!!!) LE SERVICE ET LA LANGUE DE TRAVAIL
A CORNWALL (ONTARIO)

Tel que prévu dans le *Rapport annuel* 1993, nous avons terminé en 1994 trois études menées à Cornwall et portant sur le Centre d'emploi du Canada, Parcs Canada (ministère du Patrimoine canadien) et la Société canadienne des postes.

Comme les bureaux fédéraux établis à Cornwall doivent fournir leurs services dans les deux langues officielles et permettre à leurs employés de travailler dans l'une ou l'autre, nos études visaient à déterminer dans quelle mesure les trois institutions en cause mettaient en œuvre les dispositions de la Loi relatives, notamment, à la langue de service et à la langue de travail. Les entrevues menées par les vérificateurs ont également permis au Commissariat de sensibiliser le personnel de ces institutions à ses obligations linguistiques.

Centre d'emploi du Canada
(Développement des ressources
humaines Canada)

Le Centre d'emploi du Canada à Cornwall, en plus de servir la clientèle, fournit appui et services à trois bureaux du Ministère situés dans des comtés avoisinants.

Le centre d'emploi présente dans l'ensemble une « image » bilingue dans sa signalisation, ses publications et ses services informatisés et enregistrés destinés au public. En outre, le bureau dispose d'un effectif bilingue important et les services à la clientèle sont généralement fournis dans les deux langues officielles. Cependant, les dispositions de la Loi aux chapitres de l'offre active des services, de l'accueil de la clientèle et du service téléphonique n'y sont pas pleinement respectées. En effet, la clientèle d'expression française ne bénéficie pas de tous les services prévus dans sa langue et ne peut pas toujours, par exemple, écouter en français certaines offres d'emploi enregistrées, accessibles par téléphone.

Pour ce qui est de la langue de travail, l'étude révèle que la surveillance et les évaluations de rendement se font habituellement dans la langue officielle choisie par l'employé, mais que le centre d'emploi doit déployer des efforts accrus pour créer un milieu de travail propice à l'usage du français. Des faiblesses ont été décelées en ce qui a trait aux instruments de travail, aux réunions, aux communications écrites et à la formation des employés.

La participation des employés d'expression française et compte tenu de l'emplacement et de la clientèle du bureau d'expression anglaise, qui se situe à 50 p. 100, est équilibrée, en cause dont le mandat a été étendu à l'Est ontarien.

Les bureaux fédéraux

établis à Cornwall

doivent fournir

leurs services dans

les deux langues

officielles.

Développement des ressources humaines Canada a accepté ces recommandations et s'est engagé à les mettre en œuvre.

de langues officielles.

Afin d'aider le centre d'emploi à corriger les problèmes relevés, le Commissaire a formulé des recommandations touchant l'offre active, l'accueil de la clientèle, l'égalité des deux langues officielles dans les offres d'emploi enregistrées, les instruments de travail, les réunions, les communications visuelles, la formation et les objectifs en matière

En ce qui concerne la mise en application de la politique des langues officielles, la direction du centre d'emploi doit établir des objectifs clairs et précis et les intégrer à son plan d'action.

Le bureau régional de l'Ontario de Parcs Canada situé à Cornwall est responsable de cinq parcs nationaux, de six sites historiques et de trois réseaux de canaux historiques.

Nous avons constaté que le bureau avait relativement bien intégré à ses activités le principe de la prestation des services dans les deux langues officielles. Toutefois, l'accueil au téléphone et en personne ainsi que la capacité bilingue des gestionnaires chargés d'offrir certains services au public laissaient parfois à désirer.

Au chapitre de la langue de travail, le bureau régional de Parcs Canada ne répond pas adéquatement aux exigences de la Loi relatives aux réunions, aux communications visuelles à l'intérieur de l'immuable et aux communications entre employés et surveillants. Dans le domaine de la participation équilibrée des employés d'expression française et d'expression anglaise, il existe des déséquilibres sectoriels, particulièrement dans la catégorie Technique et dans la catégorie Scientifique et professionnelle où seulement 10 p. 100 des employés sont d'expression française, alors que selon le protocole d'entente signé avec le Conseil du Trésor en 1991 au moins 20 p. 100 des employés de la catégorie Scientifique et professionnelle auraient dû l'être. L'administration du Programme des langues officielles pose également diverses difficultés au regard de la Loi, le bureau n'ayant pas d'objectifs clairs et précis en matière de langues officielles et la coordination du Programme étant inadéquate.

Pour aider le bureau à résoudre les problèmes signalés, le Commissaire a présenté à Parcs Canada des recommandations concernant l'offre active et la prestation des services au public, les communications visuelles, la langue utilisée par les surveillants, les réunions, la participation

- « Quand mon surveillant me confie un projet, il établit des échéances qui ne tiennent pas compte du temps requis pour la traduction du rapport vers l'anglais; je me sens donc obligé de composer mon texte en anglais. »
- « J'ai cessé de sélectionner les cours en français pour deux raisons : la plupart ne sont inscrits à l'horaire que plusieurs mois après les cours en anglais; quand arrive la date du cours en français, on nous informe souvent qu'il est annulé faute d'un nombre suffisant de participants. »

Ainsi, vingt-cinq ans après l'adoption de la Loi sur les langues officielles, des faiblesses, signalées à plusieurs reprises par le Commissaire, perdurent dans le domaine de la langue de travail et le français n'a toujours pas une place équitable dans les institutions fédérales de la RCN.

Les modalités administratives ne pourront jamais à elles seules contre les obstacles systémiques qui empêchent les employés d'expression française de travailler dans leur langue. Seul un engagement de la part des administrateurs généraux et de leurs gestionnaires à créer un milieu de travail propice à l'emploi des deux langues officielles permettra au français de jouer pleinement de son égalité de statut, de droits et de privilèges.

C'est pourquoi le Commissaire recommande au gouvernement :

1. de prendre les mesures requises afin que chacun des administrateurs généraux des institutions fédérales dans la RCN s'engage formellement (et demande à ses gestionnaires d'en faire autant) auprès de son personnel, d'une part, à accepter dans la langue officielle de l'auteur tout document qu'on lui achèvera, en assurant au rédacteur qu'il n'aura pas à traduire son texte ni à en préparer un sommaire dans l'autre langue; et, d'autre part, à commencer chaque réunion en rap- pelant aux participants leur droit de s'exprimer dans leur langue;
2. de redoubler ses efforts afin de s'assurer, suivant son engagement, que les cadres supérieurs de la fonction publique satisfont aux exigences linguistiques de leur poste d'ici 1998;
3. de prendre les mesures requises afin que chacun des administrateurs généraux des institutions fédérales puisse garantir à son personnel d'expression française travaillant dans la RCN qu'il pourra obtenir sa formation en français, quitte à recourir au jumelage des participants entre les organismes.

Il n'y a que 16 p. 100 des réunions qui se tiennent dans les deux langues officielles. Non moins de 76,3 p. 100 des répondants d'expression française indiquent que l'anglais est utilisé exclusivement, ou la plupart du temps, lors des réunions internes. De plus, 42,5 p. 100 des répondants d'expression française affirment qu'on n'invite pas les participants à s'ex- primer dans la langue de leur choix lors des réunions.

En matière de formation, la situation laisse beaucoup à désirer. Seulement 54,9 p. 100 des répondants d'expression française indiquent que les cours de formation et de per- fectionnement leur sont offerts systématiquement dans la langue de leur choix. Par contre, les cours en anglais sont toujours disponibles.

Le questionnaire sur la langue de travail faisait aussi état d'instruments de travail d'usage courant et généralisé. Les répondants d'expression anglaise nous indiquent, à quelques exceptions près, que tous leurs instruments de travail sont disponibles en anglais. D'après les répondants d'expression française, les lois et les règlements, les procédures et les direc- tives, les circulaires et les notes de service sont généralement disponibles en français. Par contre, les logiciels, les manuels et les documents de référence ne sont souvent disponibles qu'en anglais.

Nous avons demandé aux répondants d'indiquer à partir d'une liste de services centraux et du personnel lesquels n'étaient pas disponibles dans la langue officielle de leur choix. Les répondants d'expression française indiquent que les lacunes quant au service en français se retrouvent principalement dans les services de l'informatique, d'évaluation et de vérification, de gestion financière ainsi que de messagerie et de courrier.

Selon le sondage, 45,3 p. 100 des répondants d'expres- sion française et 33,6 p. 100 des répondants d'expression anglaise n'ont jamais reçu de renseignements concernant leurs droits et leurs obligations en matière de langues officielles.

Le Commissaire a donc recommandé à chacune des institutions fédérales de la RCN visées par ses rapports de vérification de prendre des mesures précises afin de cor- riger le déséquilibre qui existe entre les deux groupes linguistiques en matière de travail. Ces recom- mandations portent sur la surveillance, la rédaction, l'évaluation du rendement, les réunions, les services centraux et du personnel, les instruments de travail, la formation et les renseignements concernant les langues officielles.

Enfin, au cours de nos vérifications, nous avons reçu des témoignages sans équivoque d'emploies d'expression française au sujet des situations qui viennent restreindre l'em- ploi du français au travail. En voici quelques-uns :

- « Si je rédige mes analyses et mes rapports en français, mon surveillant me demande en plus de lui remettre soit un sommaire, soit une autre version en anglais. »

!!! LA LANGUE DE TRAVAIL DANS LA RÉGION DE LA CAPITALE NATIONALE

Par delà les modalités, il faut une volonté d'agir

Le français ne pourra devenir une langue de travail véritable dans les bureaux des organismes fédéraux de la région de la capitale nationale (RCN) que lorsque les dirigeants s'engageront personnellement à accorder à cette langue officielle une place équitable et rendront leurs gestionnaires responsables des mesures prises à cet égard.

Comme il l'avait annoncé en juin 1993, lors de sa comparution devant le Comité mixte permanent des langues officielles, le Commissaire a poursuivi son projet de vérifications visant à évaluer la situation de la langue de travail dans les institutions de la RCN.

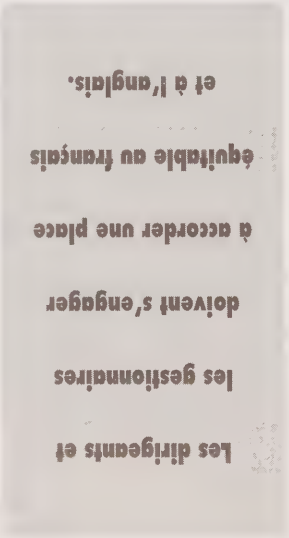
Les huit vérifications menées en 1994 viennent se greffer aux quatre de l'an dernier et permettent de dresser un tableau de la langue de travail dans la RCN, qui compte 68 645 employés, dont 38 p. 100 sont d'expression française.

Dans le cadre de cette série de vérifications, le Commissariat a effectué un sondage par question-

naire auprès de 6 400 employés qui occupaient pour la plupart un poste bilingue ou réversible et qui furent choisis de façon aléatoire au sein des administrations centrales d'institutions fédérales dans la RCN. Le taux de réponse au sondage se situe à 64 p. 100. Les 4 117 répondants se répartissent comme suit : 1 549 sont d'expression française (37,60 p. 100) et 2 568 d'expression anglaise (62,4 p. 100).

Les institutions fédérales qui ont été étudiées comprennent, du côté ontarien de la rivière des Outaouais, la Société Radio-Canada, le Centre national des arts, la Gendarmerie royale du Canada (qui a fait l'objet de deux vérifications), le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, Transports Canada ainsi que les ministères de la Justice et des Finances; et, du côté québécois, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, l'Agence canadienne de développement international, Environnement Canada et un bureau de la Défense nationale. Il ressort de nos vérifications que le français ne jouit pas d'un statut équitable comme langue de travail dans les bureaux des institutions fédérales dans la RCN. Dans l'ensemble, seuls 43,8 p. 100 des répondants d'expression française ont déclaré pouvoir travailler la plupart du temps dans leur langue lorsqu'ils ne servent pas le public ou d'autres employés.

Les faiblesses sont sensiblement les mêmes au Québec et en Ontario. En effet, c'est le climat linguistique qui règne dans les bureaux fédéraux et non celui de la rue qui a une influence sur la langue



de travail. Que les organismes fédéraux de la RCN soient situés au Québec ou en Ontario, la situation actuelle ne pourra changer que dans la mesure où les dirigeants et les gestionnaires prendront le ferme engagement de contre l'effet de leur poids hiérarchique qui fait pencher la balance de la langue de travail en faveur de l'anglais.

Nous passons ici en revue les principaux éléments qui nous poussent à faire cette constatation.

Les échanges avec le surveillant immédiat ne se font pas souvent dans la langue des subalternes d'expression française. En effet, 79,4 p. 100 des répondants d'expression française affirment que plus de la moitié des échanges écrits avec leur surveillant se font en anglais. Pour ce qui est des échanges verbaux, 76,7 p. 100 déclarent que plus de la moitié se font en anglais. En revanche, les communications des répondants d'expression anglaise avec leur surveillant immédiat se font principalement en anglais : 95,4 p. 100 pour l'écrit et 92,8 p. 100 pour l'oral.

Notons que, dans la RCN, 15,4 p. 100 des gestionnaires ne satisfont pas aux exigences linguistiques de leur poste concernant la surveillance dans les deux langues officielles. Par ailleurs, pour 75,3 p. 100 des postes bilingues, l'exigence en interaction orale est établie au niveau intermédiaire B. Ce niveau est insuffisant pour permettre aux gestionnaires de discuter de situations souvent délicates et complexes avec leurs subalternes. Qui plus est, l'engagement du gouvernement fédéral de rendre obligatoire le bilinguisme de tout le personnel de la catégorie Gestion d'ici 1998 n'est mis en pratique que très lentement. À l'heure actuelle, 52 p. 100 des cadres ont atteint le niveau requis.

Dans ces circonstances, il n'est pas surprenant que le sondage démontre qu'on rédige peu en français. Parmi les répondants d'expression française, 61,5 p. 100 rédigent principalement en anglais, 10,7 p. 100 utilisent le français et 27,8 p. 100, les deux langues officielles. Chez les répondants d'expression anglaise, 86,3 p. 100 rédigent principalement en anglais, 1,6 p. 100 utilisent le français et 12,1 p. 100, les deux langues officielles.

Quant à leur préférence en matière de rédaction, 54,1 p. 100 des répondants d'expression française choisissent le français, 29,2 p. 100, l'une ou l'autre des langues officielles et 16,7 p. 100, l'anglais. Parmi les répondants d'expression anglaise, 80,1 p. 100 choisissent l'anglais, 14,7 p. 100, l'une ou l'autre des langues officielles et 5,2 p. 100, le français.

La situation n'est que légèrement meilleure pour les répondants d'expression française ont reçu leur dernière évaluation de rendement en français.

Le Commissaire a recommandé que les organismes centraux et les institutions élaborent et adoptent des méthodes efficaces pour faire savoir au public qu'il peut choisir la langue dans laquelle il traite avec les institutions fédérales.

Au sein des institutions qui offrent des services au public voyageur, nous avons constaté des forces et des faiblesses semblables à celles relevées dans les autres institutions, sauf en ce qui a trait aux services en français à l'extérieur du Québec qui étaient disponibles seulement 65 p. 100 du temps. Notre étude ne nous a pas permis de recueillir suffisamment de données fiables pour évaluer les services à bord des transporteurs (Air Canada, Via Rail et Marine Atlantic). Néanmoins, lors d'une visite sur trois à un aéroport, à une gare ou à un poste-frontière dans les régions à prédominance anglophone, le service n'était pas fourni en français. Cette situation est inacceptable compte tenu du taux élevé de déplacements des Canadiens.

Notre enquête a révélé que les bureaux qui n'ont pas été désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles aiguillent rarement les clients vers des bureaux où ces services sont offerts (seulement 10 p. 100 du temps). Par contre, nous avons été étonnés de constater qu'à l'échelle nationale, 39 p. 100 des bureaux non désignés étaient quand même en mesure de fournir directement des services dans les deux langues. Toutefois, ce pourcentage n'est plus que de 15 p. 100 lorsque nous excluons les résultats obtenus au Québec. Plus souvent, cependant, le personnel s'est contenté de demander aux clients de parler la langue de la majorité.

Le Commissaire a recommandé que les institutions fédérales élaborent un système d'aiguillage efficace et revoient l'affectation de leurs employés bilingues, lorsque cela est possible, dans le cas des bureaux qui ne sont pas tenus par le *Règlement* de fournir des services dans les deux langues officielles.

En utilisant le répertoire du Conseil du Trésor des bureaux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles, nous avons constaté que la liste contient certaines inexactitudes. Nous avons aussi rencontré des gestionnaires qui ne savaient pas que leur bureau était désigné pour fournir des services en français et en anglais.

Le Commissaire a recommandé au Conseil du Trésor et aux institutions assujetties à la *Loi* de veiller à ce que la liste des bureaux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles soit à jour, que le public soit informé de l'emplacement des bureaux désignés et que les gestionnaires et le personnel responsables de l'application du *Règlement* soient informés comme il se doit de leurs obligations linguistiques.

Le plus souvent reçu cette cote en raison de l'absence d'un élément du service : soit que le personnel à la réception était bilingue, mais que personne ne pouvait répondre à des questions de fond dans la langue de la minorité, soit que la présence d'agents bilingues n'était pas évidente, l'accueil s'étant déroulé dans une langue seulement. Nos vérificateurs ont souvent dû expliquer l'objet de leur visite ou de leur appel dans une langue pour obtenir le service dans l'autre langue.

Le Commissaire a recommandé que les institutions fédérales revoient le nombre et l'affectation des employés bilingues proposés aux bureaux désignés.

Notre enquête comportait un examen des services fournis au public au moyen des numéros de téléphone sans frais. Bien que l'on ait pu obtenir un service satisfaisant dans 91 p. 100 des cas, il reste qu'un rendement inférieur à 100 p. 100 est inacceptable. La mise en service d'un numéro de téléphone sans frais constitue un exemple parfait de la façon dont les institutions devraient fonctionner pour offrir des services dans les deux langues officielles puisque les bureaux fédéraux peuvent ainsi acheminer les appels là où sont affectés des employés capables de répondre, dans sa langue, aux questions de l'interlocuteur. Dans certains cas, l'absence de service dans les deux langues officielles à ces numéros peut compromettre la sécurité du public.

Le Commissaire a recommandé que les institutions fédérales veillent à ce que tous les numéros sans frais correspondant aux bureaux qui offrent des services dans les deux langues officielles disposent d'un nombre suffisant d'employés bilingues pour prendre les appels en tout temps.

Nous avons constaté que le public n'est encouragé de façon satisfaisante à choisir la langue de service que 70 p. 100 du temps. Cette évaluation reposait en partie sur la présence — ou l'absence — du pictogramme dont il a été question précédemment, en partie sur l'utilisation par les employés d'une formule d'accueil dans les deux langues et en partie sur la façon dont on répondait aux demandes de service dans la langue officielle de la minorité. Nous avons constaté que l'accueil dans les deux langues officielles était plus courant au téléphone (55 p. 100 du temps) qu'en personne (23 p. 100) et plus répandu dans la région de la capitale nationale que n'importe où au Canada. Trop fréquemment, cependant, on répondait aux demandes de services en français par la question « *Do you speak English?* » (Parlez-vous anglais?). Étant donné qu'en vertu de la *Loi*, les institutions doivent accueillir le public de manière à lui offrir clairement le choix de la langue dans laquelle il veut être servi, cette situation doit être corrigée.

Le Commissaire a recommandé aux institutions fédérales de revoir la langue des affiches placées à l'intérieur des bureaux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles et de veiller à ce que tous les bureaux désignés placent une affiche visant à informer le public de son droit de choisir la langue de service.

Les éléments relatifs aux services dans les deux langues qui nécessitent l'intervention du personnel étaient toutefois mis en application avec moins de rigueur. Nous avons constaté que les gestionnaires et les employés étaient relativement bien informés de leurs obligations linguistiques (plus de 80 p. 100 ont reçu la cote satisfaisante ou mieux), mais qu'ils ne savaient pas très exactement comment s'acquitter de leurs responsabilités.

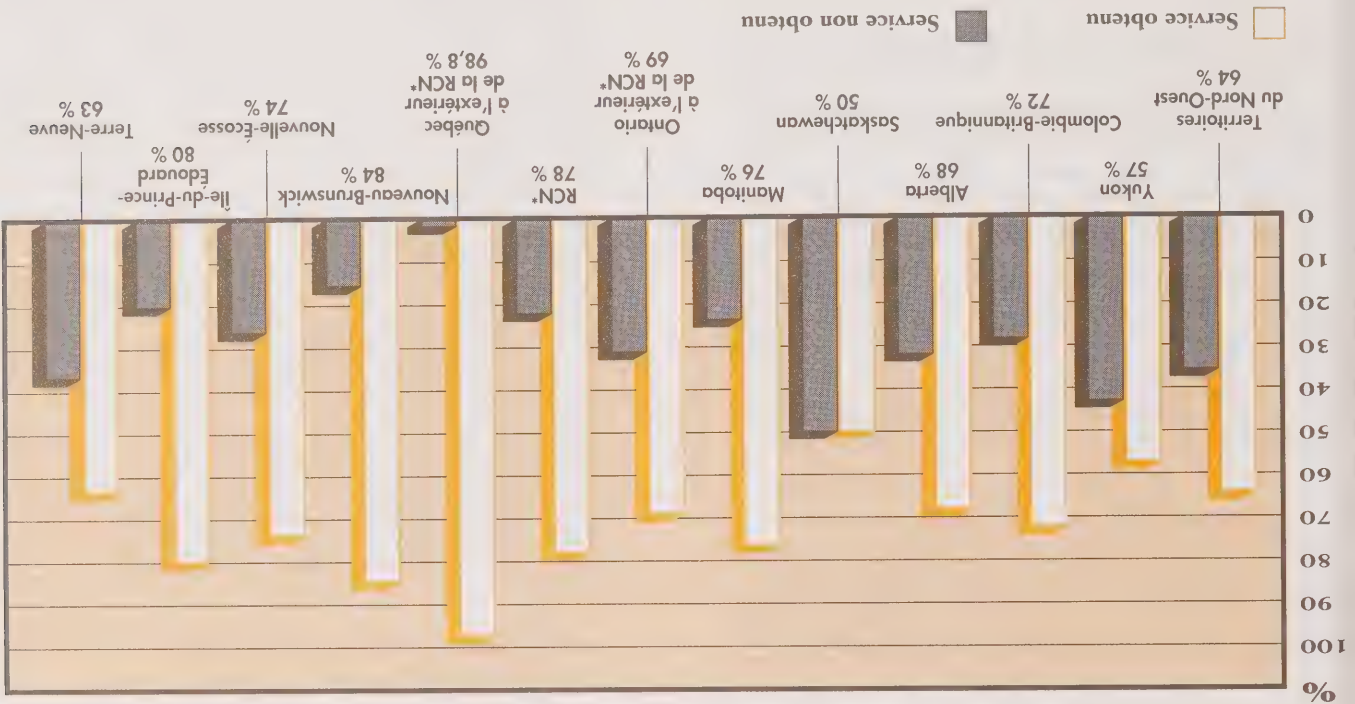
Nous n'avons pas été surpris de constater que la présence et l'affectation d'employés bilingues à certains postes au sein d'un bureau était le facteur déterminant pour la prestation, ou non, des services; nous avons jugé la capacité bilingue de 76 p. 100 des bureaux comme satisfaisante ou mieux, soit presque la même proportion que pour les bureaux qui fournissent des services dans les deux langues officielles. Les bureaux où la capacité bilingue a été jugée insatisfaisante ont

Peu de problème, par contre, en ce qui concerne les éléments du Programme des langues officielles qui peuvent être mis en place et qui ne nécessitent aucune autre intervention de la part du personnel, tels que les affiches, les documents et les formulaires dans les deux langues. Plus de 90 p. 100 des affiches extérieures, des documents et des formulaires étaient dans les deux langues officielles, tout comme 85 p. 100 des affiches placées à l'intérieur. La plupart des affiches unilingues étaient celles sur lesquelles on avait écrit un message du genre « De retour dans cinq minutes », elles n'en présentent pas moins l'image d'un bureau où les communications se font dans une seule langue.

Il importe toutefois de signaler que seulement 60 p. 100 des bureaux désignés avaient une affiche indiquant la disponibilité des services en français et en anglais. En vertu de l'article 28 de la Loi, ces affiches doivent être mises en évidence dans les bureaux désignés, et le Conseil du Trésor met à la disposition des institutions fédérales, depuis cinq ans, un pictogramme normalisé à cette fin. Une affiche de ce genre constitue, dans bien des cas, la seule indication au public que le bureau est désigné pour fournir des services en français et en anglais.

Schéma III.6

La disponibilité des services dans la langue officielle de la minorité dans les bureaux fédéraux désignés



* Région de la capitale nationale.
Les données sont présentées en pourcentages pondérés. Voir l'annexe du rapport sur le service au public du Commissariat aux langues officielles pour la méthodologie de l'enquête et la fiabilité des données.

2. L'ENQUÊTEUR

a) LES ÉTUDES SPÉCIALES

i) LES POINTS DE SERVICE

En 1994, nous avons mené une étude sur la disponibilité et la qualité des services offerts dans la langue officielle minoritaire de chaque province et territoire dans un nombre représentatif de bureaux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles partout au Canada.

La mise en œuvre du *Règlement sur les langues officielles* a systématisé et, dans certains cas, modifié la façon dont les institutions fédérales dispensent les services au public dans les deux langues officielles. Conformément aux dispositions du *Règlement* concernant la « demande importante » et la « vocation du bureau », des bureaux ont été désignés pour la prestation de tels services. En janvier 1994, le gouvernement fédéral comptait au Canada 13 700 bureaux ou points de service offrant des services au public, dont 7 400 composés de ce nombre, 4 300, dont 860 établissements postaux, ont été désignés pour fournir des services en français et en anglais.

Toutefois, nous avons reçu du public et d'associations représentant des communautés de langue officielle des commentaires indiquant qu'en réalité la disponibilité de ces services est loin d'être parfaite ou constante. Lors de ses visites en région et par les plaintes qu'il a reçues, on a fait savoir au Commissaire que l'emplacement de certains bureaux désignés est mal connu, que les clients ne sont pas encouragés à choisir la langue de service qu'ils préfèrent et que, dans bien des cas, les services ne sont pas disponibles dans la langue de la communauté minoritaire. Nous avons mené notre enquête en réponse à ces préoccupations.

Au cours de l'étude, les enquêteurs du Commissariat ont fait des centaines d'appels téléphoniques, testé eux-mêmes les services offerts dans quelque 1 200 bureaux désignés et interviewé près de 2 000 employés fédéraux. Ils ont aussi joint quelque 200 bureaux non désignés pour vérifier si leurs préposés orienteraient les clients vers les bureaux pouvant fournir les services dans la langue de la minorité.

Les résultats de cette étude donnent une idée de la disponibilité et de la qualité des services que les institutions fédérales sont en mesure de fournir dans les bureaux désignés. D'après les expériences vécues par les Canadiens vivant dans des communautés de langue officielle minoritaire, toutefois, la situation semble moins reluisante. Nos vérificateurs, qui connaissent bien la Loi et le *Règlement* ainsi que les obligations linguistiques des bureaux fédéraux qu'ils ont visités, poursuivaient, en menant leur enquête, un objectif professionnel et non personnel. Ils se sont certainement montrés plus

intimidés par les exigences administratives.

persistants que bien des citoyens qui ont besoin d'un service, d'un renseignement ou d'aide, dont certains peuvent être

Les résultats variaient d'une province ou d'un territoire à l'autre, mais, en règle générale, nos enquêteurs ont obtenu des services dans la langue de la minorité dans 79 p. 100 des cas. La qualité des services fournis était satisfaisante ou mieux dans 92 p. 100 des cas. À l'extérieur du Québec cependant, nos vérificateurs n'ont obtenu des services en français que 72 p. 100 du temps. Dans l'ensemble, les services étaient au moins satisfaisants et plus faciles à obtenir dans les régions où la population compte de grandes concentrations de personnes d'expression française et anglaise. Dans les régions où la population de langue minoritaire n'est pas très nombreuse ou est dispersée, il était généralement plus difficile d'obtenir des services dans cette langue et la qualité des services offerts était moins bonne. Le schéma III.6 fait état des résultats par province et par territoire. Le Québec détenait le taux le plus élevé de bureaux fédéraux en mesure de servir le public dans la langue de la minorité (98,8 p. 100), suivi du Nouveau-Brunswick, avec 84 p. 100. C'est en Saskatchewan qu'il a été le plus difficile d'obtenir des services en français (50 p. 100). Les services étaient de bonne qualité dans la région de la capitale nationale, dans les administrations centrales et les institutions d'envergure nationale, mais étaient moins souvent disponibles dans les bureaux fédéraux servant surtout une clientèle locale.

Un taux de succès de 72 p. 100 pour les services en français à l'extérieur du Québec indique aussi que 28 p. 100 des bureaux spécifiquement désignés pour fournir des services dans les deux langues ne peuvent pas communiquer avec leur clientèle en français. Cette situation est inacceptable, d'autant plus que la mise en œuvre du *Règlement sur les langues officielles* a eu pour effet de réduire le nombre de bureaux qui doivent offrir des services dans les deux langues. Dans les circonstances, il n'est pas exagéré de s'attendre à ce que les services soient disponibles 100 p. 100 du temps dans les bureaux désignés.

Nos évaluations du service au téléphone et en personne ont révélé que, au téléphone, les services offerts étaient légèrement supérieurs; nous avons pu parler à un préposé dans la langue cible 80 p. 100 du temps au téléphone, comparative-ment à 77 p. 100 en personne. En outre, nos entrevues ont révélé que dans 85 p. 100 des bureaux la correspondance se fait dans la langue officielle du client.

Ces chiffres montrent les progrès considérables réalisés par les bureaux fédéraux depuis l'adoption de la première Loi sur les langues officielles, en 1969. Néanmoins, en 1994, plus du quart des bureaux désignés situés à l'extérieur du Québec n'ont pas fourni des services satisfaisants en français. Ces résultats confirment les lacunes qui nous ont été signalées par les plaignants et par les associations représentant les communautés de langue officielle.

observations à ce jour dans ce dossier, l'entente n'est pas inspirée de la Partie VII, pas plus que les centres d'emploi du Canada n'ont reçu de directives. L'enquête était encore en cours au moment de la rédaction du présent rapport.

D'heureuses initiatives ont été prises à l'égard de l'article 41. Notons particulièrement l'élaboration d'un cours qui doit être télévisé en français, intitulé « Posséder mon

entreprise », et qui s'adresse aux Franco-Ontariens souhaitant lancer leur propre entreprise et aux chefs d'entreprise qui cherchent à améliorer leur rendement. Ce cours a été élaboré par la Chambre économique de l'Ontario, un organisme franco-ontarien, en coopération avec plusieurs partenaires. Développement des ressources humaines Canada a grandement contribué à l'initiative.

Deux plaintes visant le ministère du Patrimoine canadien concernaient les communautés francophones du nord-ouest de l'Ontario. Les plaignants alléguaient que le gestionnaire du bureau de district du Ministère à Sudbury avait affecté un agent de programme unilingue anglais de Thunder Bay pour traiter en anglais avec une association de femmes francophones. Dans le cadre de l'enquête, qui touchait aux Parties IV (communications et services) et VII (promotion du français et de l'anglais) de la Loi, nous avons cherché à voir si les services fournis à ces communautés se comparent à ceux qui sont offerts aux communautés anglophones de la même région.

L'enquête a révélé qu'avec le mécanisme en vigueur, suivant lequel les communautés minoritaires de langue officielle du nord-ouest de l'Ontario sont servies par le bureau de Sudbury, les services en question n'égalent pas ceux qui sont offerts aux communautés anglophones dans la même région, lesquelles sont servies directement par le bureau de Thunder Bay. Cette situation contrevient à la Partie IV de la Loi, mais aussi aux obligations énoncées à la Partie VII, qui décrit les responsabilités du ministère du Patrimoine canadien à l'égard du respect de l'engagement du gouvernement fédéral précisé à la Partie VII. Le Commissaire a recommandé que le ministère du Patrimoine canadien veille à ce que son bureau de Thunder Bay offre des services en français aux communautés francophones et adopte des mesures pour que celles-ci soient servies équitablement et reçoivent une aide favorisant leur épanouissement.

Dans une affaire mettant en cause Citoyenneté et Immigration Canada, le plaignant alléguait que les cours de langue pour les immigrants au Canada ne sont pas accessibles aux immigrants d'Ottawa-Carlton qui souhaitent recevoir une formation de base en français. Selon le plaignant, les nouveaux arrivants sont aiguillés vers la formation linguistique de

D'heureuses initiatives ont été prises pour favoriser l'épanouissement et le développement des communautés minoritaires.

base en anglais seulement. Le Ministère soutient que les besoins en la matière — minimes — sont satisfaits par le système scolaire local. Le plaignant prétend, pour sa part, qu'un besoin existe pour ce type de formation en français qui est normalement financé par le programme des cours de langue et que le Ministère refuse de reconnaître la réalité de ce besoin. À la fin de l'année, nous poursuivons notre enquête par l'examen des critères du programme et par des rencontres avec des membres des conseils scolaires francophones, de la communauté des immigrants et des organismes de services aux immigrants.

Dans un autre dossier, à la suite de commentaires dont s'est fait l'écho la presse montréalaise, selon lesquels les Centres d'orientation et de formation des immigrants (COFI) du Québec n'informerait pas les nouveaux arrivants au Québec de la dualité linguistique du Canada, le Commissaire a entrepris une enquête de son propre chef. L'enquête avait pour but de déterminer si l'Accord Canada-Québec relatif à l'immigration et à l'admission temporaire des aubains (1991) contrevient à la Partie VII de la Loi ou à son esprit. Notre enquête a révélé que des fonds sont versés à la province au titre de l'établissement et de l'adaptation des immigrants et que le gouvernement fédéral s'est retiré, pour la durée de l'entente, de la prestation de ces services au Québec.

Nous sommes certes conscients du caractère particulier de l'Accord, mais nous croyons, compte tenu de la dualité linguistique qui est propre au Canada, qu'il revient à Citoyenneté et Immigration Canada de veiller à ce que les immigrants au Québec et ailleurs au pays soient informés de la réalité linguistique du Canada ainsi que de la disponibilité des services fédéraux dans la langue officielle de leur choix.

Le Commissaire a recommandé que le Ministère prenne des discussions auprès des gouvernements provinciaux et territoriaux afin de s'assurer que les programmes d'établissement des immigrants tiennent dûment compte de la dualité linguistique du Canada.

Nous avons aussi procédé à une enquête systématique sur la mise en œuvre, par les institutions fédérales, de la Partie VII de la Loi. Nos conclusions sont exposées à la page 51 du présent rapport.

au service au public et à la langue de travail. Pour nous, ce rôle d'information fait partie de la promotion du Programme des langues officielles; il incombe à chacune des institutions fédérales, mandataires du Parlement en la matière, de bien le remplir en vertu de la *Loi sur les langues officielles*.

1) LES PLAINTES AYANT FAIT L'OBJET D'UNE ENQUÊTE EN VERTU DE LA PARTIE VII DE LA LOI

Les obligations des institutions fédérales en vertu de la Partie VII de la *Loi sur les langues officielles* sont précisées à l'article 41 :

Le gouvernement fédéral s'engage à favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et à appuyer leur développement, ainsi qu'à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Même si les plaintes dont nous avons été saisis antérieurement portaient à l'occasion sur la Partie VII de la *Loi*, nous avons pour la première fois, en 1994, reçu et instruit des plaintes visant précisément cette partie. Ces plaintes sont surtout de nature complexe et substantielle et on peut s'attendre à une augmentation de leur nombre étant donné les répercussions que pourrait avoir la Partie VII sur les communautés de langue officielle. Les trois affaires décrites ci-après concernaient des allégations de non-respect des dispositions de la Partie VII.

Dans une plainte très importante visant particulièrement le développement des ressources humaines Canada, le plaignant alléguait que le Ministère n'avait pas fait le nécessaire pour que le gouvernement de l'Ontario adopte une stratégie en matière de formation professionnelle répondant aux besoins de la communauté franco-ontarienne. Selon le plaignant, les Franco-Ontariens n'ont qu'un siège au conseil d'administration du Conseil ontarien de formation et d'adaptation de la main-d'œuvre, sont insuffisamment représentés dans les commissions locales et ne disposent d'aucun budget ou structure administrative distincts. Qui plus est, les centres d'emploi du Canada offrent peu de programmes en français et ont tendance à aiguiller les clients francophones vers les programmes de formation dispensés en anglais.

Notre enquête visait à établir en quoi consiste le rôle du Ministère en vertu de l'entente Canada-Ontario sur la mise en valeur de la main-d'œuvre, si le Ministère atteint ses objectifs et si les besoins de la communauté franco-ontarienne sont satisfaits. Elle portait aussi sur la disponibilité de cours en français et sur les mécanismes d'orientation des Franco-Ontariens dans les programmes de formation. D'après nos

Au cours de 1994, des plaignants, surtout des employés fédéraux, ont contesté à 75 reprises — contre 120 fois l'année précédente — la désignation linguistique de divers postes. Cette disproportion apparente s'explique par le fait que, en 1993, un nombre important de plaintes (48) remettait en cause une même décision. Par contre, cette année, 24 des plaignants contestent une seule et même décision. En règle générale, les allégations rejoignent les motifs indiqués plus haut, soit le bilinguisme ou l'unilinguisme du poste, le niveau de compétence linguistique exigé ou le mode de dotation.

Quant aux plaignants, ils sont, dans 32 p. 100 des cas, d'expression anglaise, à leurs yeux, certaines décisions manqueraient d'objectivité et conduiraient à des exigences trop élevées ou artificielles. À l'opposé, la majorité des 68 p. 100 de plaignants d'expression française croit qu'on exige trop peu et que l'on compromet ainsi le droit du public à un service dans la langue de son choix ou la possibilité des employés fédéraux de travailler dans la leur.

À lui seul, Forêts Canada a vu contester à 24 reprises sa décision de désigner unilingues français un certain nombre de postes bilingues alors que le ministère du Développement des ressources humaines a fait face à 12 plaintes, dont dix sur la décision de rendre le bilinguisme impératif pour l'ensemble des 68 postes qu'il a ouverts à Bathurst (Nouveau-Brunswick). La société d'État Via Rail, quant à elle, a fait l'objet de huit plaintes à la suite de sa décision d'augmenter sa capacité de servir le public dans les deux langues officielles à la gare Union de Toronto.

À ce jour, nous avons complété 17 enquêtes (les autres sont en cours). Dans 11 cas, dont celui de Via Rail à Toronto, l'examen des faits nous a permis de donner raison aux institutions et de reconnaître l'objectivité des décisions prises. Les six autres enquêtes conduaient à des décisions arbitraires plutôt qu'objectives. Nous avons recommandé aux institutions concernées les mesures correctives voulues : poste bilingue plutôt qu'unilingue, niveau de compétence linguistique, selon le cas, plus ou moins élevé qu'initialement; usage de la dotation impérative au lieu de non impérative.

En bref, le nombre relativement restreint de plaintes reçues en vertu de l'article 91 montre que les décisions prises en matière de dotation sont généralement conformes aux exigences de la *Loi*. Une chose nous frappe cependant : cet article de la *Loi* est mal compris comme en fait foi le nombre de plaintes qui sont rejetées parce qu'elles sont non fondées. Par ailleurs, il semble que les plaignants d'expression française et d'expression anglaise aient une conception différente de la *Loi* : les premiers considèrent que les exigences linguistiques retenues sont trop faibles, les seconds, trop élevées. En conséquence, nous estimons souhaitable d'informer davantage les candidats à des postes au gouvernement fédéral et les gestionnaires responsables de la nécessité de fixer des exigences objectives en fonction des besoins liés

mière langue officielle est majoritaire ou couramment parlée. Transports Canada est visé à huit reprises, particulièrement en raison de sa décision de rendre bilingues tous les postes de la tour de contrôle de l'aéroport d'Ottawa. La société Via Rail est citée six fois par des plaignants alléguant que la formation linguistique est de mauvaise qualité ou inaccessible aux titulaires unilingues.

Il importe de noter qu'à l'issue des six enquêtes complètes, nous avons conclu qu'aucune d'entre elles n'était fondée. Les autres enquêtes étaient encore en cours au moment de la rédaction du présent texte.

a) OBJECTIVITÉ DES EXIGENCES LINGUISTIQUES DES POSTES

La Loi sur les langues officielles consacre le droit du public canadien de recevoir des institutions fédérales des services en français ou en anglais, là où la demande le justifie, de même que le droit des employés de l'État de travailler dans la langue officielle de leur choix dans les régions désignées bilingues à ces fins. Ajoutons à cela l'assurance de chances égales d'emploi ou d'avancement au sein des diverses institutions fédérales donnée aux membres des deux groupes linguistiques, selon un mode de sélection fondé sur le mérite.

La réalisation simultanée de ces objectifs nécessite un équilibre parfois délicat, notamment pour ce qui est des postes à combler et de la nomination des titulaires de ces postes. Pour permettre cet équilibre, la Loi exige que la dotation en personnel au sein des institutions fédérales se fasse le plus objectivement possible. L'article 91 indique aux gestionnaires comment concilier le droit du public à des services dans sa langue et celui des employés de travailler dans la leur.

Quelques questions aident à établir l'objectivité qui doit présider aux décisions en matière de dotation. Compte tenu des obligations linguistiques en matière de service au public ou de langue de travail, le poste devrait-il être bilingue ou unilingue? Quel devrait alors être le niveau de compétence linguistique de son titulaire? Ce dernier doit-il être bilingue au niveau requis des son entrée en fonctions (dotation impérative)? Pourrait-il plutôt, à certaines conditions, acquérir le niveau requis (dotation non impérative), sans pour autant compromettre l'exercice des droits linguistiques du public ou des employés de l'État qu'il doit servir?

Nous notons avec satisfaction la décision prise récemment par le Conseil du Trésor de mettre au point un nouveau guide d'interprétation des exigences linguistiques des postes dont les critères tiendraient compte du contexte de chaque poste examiné. Nous attendons avec beaucoup d'intérêt les détails de cette nouvelle mesure.

Ces obligations lient toute institution fédérale, quel que soit son statut par rapport au Conseil du Trésor ou à la Commission de la fonction publique.

LA RESTRUCTURATION DE L'ADMINISTRATION FÉDÉRALE

L'an dernier, nous soulignons que la restructuration, la réduction du personnel et la stricte limitation de l'embauche étaient les mots d'ordre qui avaient cours dans la fonction publique. Nous craignons que les candidats de l'extérieur de la fonction publique voient se raréfier leurs chances d'obtenir un emploi et les employés fédéraux de recevoir de l'avancement et, partant, que s'accroissent les déséquilibres en matière de participation des deux groupes linguistiques.

Les changements amorcés durant cette période se sont poursuivis en 1994, mais sans retombées négatives visibles sur la participation des deux groupes linguistiques. Autant que nous puissions en juger, en adoptant les mesures de réduction du personnel, le gouvernement n'a pas tenu compte de leurs répercussions sur la participation équitable. Pourtant, les chiffres du Conseil du Trésor montrent qu'en dépit d'une diminution de près de 9 000 employés des ministères par rapport à l'an dernier, les proportions d'employés de langue française et d'expression anglaise sont sensiblement les mêmes, sauf dans la catégorie Exploitation, où le groupe de langue anglaise a réalisé un gain de 1,5 p. 100. Heureusement, la compression du personnel n'a pas eu les effets adverses qu'on aurait pu escompter. Cependant, il ne faut pas se réjouir trop vite car l'incidence des mesures adoptées par l'État sur la participation des deux groupes linguistiques risque de se faire sentir surtout à long terme. Or, la responsabilité d'offrir aux Canadiens d'expression française et d'expression anglaise des chances égales d'emploi et d'avancement doit demeurer le souci constant de toutes les institutions fédérales tenues de gérer les mesures de compression de l'appareil gouvernemental.

LES PLAINTES

Nous avons reçu 38 plaintes de Canadiens d'expression française ou anglaise dénonçant la discrimination dont ils ont fait l'objet ou faisant état de la diminution de leurs chances d'emploi ou d'avancement. Les Forces canadiennes font l'objet de neuf de ces plaintes, signalons notamment l'absence de programmes d'études en français pour les enfants de militaires stationnés à la base de Moose Jaw et, en conséquence, la difficulté pour un militaire d'expression française d'y faire une étape dans sa carrière, l'impossibilité pour un candidat d'expression française ou anglaise de son entrevue pour un poste dans la langue officielle de son choix; le refus d'une affectation dans un milieu où sa pre-

LE BILAN DE LA SITUATION

Les chiffres dont nous avons fait état montrent que, malgré certains faits positifs, la situation au chapitre de la participation des deux groupes linguistiques exige des mesures correctives. À notre avis, ces mesures doivent être de deux ordres.

Le premier concerne les responsabilités respectives des organismes centraux (le Conseil du Trésor et la Commission de la fonction publique) et des institutions fédérales. La Loi sur l'emploi dans la fonction publique (1993) a établi de nouvelles règles du jeu dans les ministères. Les responsabilités de la Commission de la fonction publique à cet égard ne touchent plus qu'à deux activités de dotation : le recrutement, c'est-à-dire la dotation faite à l'extérieur de la fonction publique, et les promotions. Tout le reste (affectations, mutations, fonctions intérieures, formation, perfectionnement, avancement de carrière des employés) tombe sous l'autorité conjointe du Conseil du Trésor et des ministères. Au premier inconvénient de la définition du cadre administratif général, aux seconds, la gestion du personnel au quotidien. Il va sans dire que le fait de ne pas relever du Conseil du Trésor ou de la Commission de la fonction publique n'enlève aucunement aux autres institutions (par exemple, les sociétés d'État, les organismes assujettis à la Loi sur les relations de travail dans la fonction publique, les Forces canadiennes, Gendarmerie royale du Canada, etc.) l'obligation de s'acquiescer, chacune selon son mode de fonctionnement propre, de leurs responsabilités générales en matière de participation, selon les dispositions de la Loi sur les langues officielles.

Le second ordre de correctifs en est un de réalisation dans le temps : certaines mesures appartenant au court terme, d'autres ont une portée à moyen ou à long terme. Comme mesures à court terme, souvent très concrètes, prises lors de la dotation des postes, soulignons les suivantes : établir un nombre appréciable de candidats de l'une et l'autre langues officielles, les chances égales qui leur sont données lors des nominations, des mutations, des affectations, de la diversification des plans de carrière, de la formation et du perfectionnement et la prise en compte de ces divers éléments dans l'administration du long terme : des études spéciales menées sur les obstacles actuels ou prévisibles à la participation d'un groupe linguistique donné, la concertation entre les institutions ou les communautés linguistiques faiblement représentées dans certains secteurs, des efforts pour attirer des candidats d'un groupe linguistique donné, par exemple, des rencontres avec des étudiants ou la conclusion d'ententes avec des universités.

représentation dans la population générale. À l'opposé du groupe précédent cependant, il s'agit ici d'un groupe numériquement peu important.

Globalement, la présence des employés d'expression anglaise dans les sociétés d'État au Québec se rapproche de celle des anglophones dans la population en général.

Une première constatation : au Québec, les sociétés d'État ont sensiblement le même poids numérique que les ministères. Cela dit, comme le démontre le tableau III.9, la participation des Canadiens d'expression anglaise dans les sociétés d'État au Québec se situe un peu en deça de leur pourcentage dans la population en général, mais représente quand même plus du double de celle que l'on trouve dans les ministères.

Le phénomène le plus frappant au chapitre de la participation des employés de langue anglaise est la disproportion entre leur situation dans les ministères et dans l'ensemble des autres institutions fédérales au Québec. Dans le premier cas, leur participation est tout à fait inadéquate, dans le second, le taux de participation est élevé, compte tenu, encore une fois, de leur représentation dans la population en général.

Jusqu'à ce jour, autant les solutions proposées que les efforts tentés pour augmenter le nombre d'employés de langue anglaise dans les ministères fédéraux au Québec ont porté sur les structures et les mécanismes de recrutement en place. Sans nier ni la rigueur ni l'utilité de ces efforts, il faut cependant constater que les résultats sont décevants. Pourtant, il est possible d'atteindre un meilleur équilibre, à preuve la répartition des deux groupes de langue officielle dans les autres institutions fédérales en sol québécois. Peut-être faudrait-il se pencher davantage sur l'élément humain et aborder, sous l'angle de la psychologie ou de la sociologie, l'étude de l'administration au Québec afin de jeter un éclairage nouveau sur la situation. Il est nécessaire que toutes les parties intéressées poursuivent leur étude en ce sens et leurs recherches de solutions à ce problème complexe. Nous notons avec beaucoup d'intérêt la décision de la Commission de la fonction publique de créer, dès janvier 1995, des tables régionales de concertation, auxquelles participeront des représentants des commissions scolaires, des associations et des directeurs régionaux des institutions fédérales. Cette initiative débouchera, espérons-le, sur des résultats plus convaincants.

Tableau III.7
Les taux de participation dans les transports aériens et ferroviaires au Québec

Population de langue officielle minoritaire (A)	Francophones %			
	Air Canada	Via Rail	CN et filiales	TOTAL
13,2 %	2 812 43,2	1 439 73,5	5 274 72,8	9 525 60,6
13,2 %	3 704 56,8	519 26,5	1 973 27,2	6 196 39,4
13,2 %				13,2 %

Source : Données du recensement de Statistique Canada, 1991.

des ministères. Cette autre façon d'envisager la question permet d'évaluer la répartition proportionnelle de chaque groupe dans l'ensemble de la fonction publique.

Comme l'illustre le tableau III.5, 1,2 p. 100 des 58 235 employés d'expression française font partie de la direction, contre 1,6 p. 100 des 153 295 employés de langue anglaise. Cette différence, minime en pourcentages, se révèle importante en chiffres absolus.

La catégorie Administration et service extérieur attire un nombre important d'employés d'expression française, soit le tiers de l'effectif francophone. Beaucoup de ces postes se trouvant dans la région de la capitale nationale, leurs titulaires doivent être bilingues; c'est le cas du plus grand nombre de candidats d'expression française. Même situation dans la catégorie Soutien administratif qui regroupe, pour les mêmes raisons, 34 p. 100 des employés de langue française.

LA SITUATION DANS LES RÉGIONS

À première vue, on peut dire que, dans la plupart des régions du Canada, la participation des deux communautés linguistiques dans les ministères fédéraux correspond à leur présence dans la population régionale. Une seule exception, mais de taille : le Québec où, sauf pour la partie située dans la région de la capitale nationale, la situation de la participation anglophone reste stagnante année après année et ce, en dépit des efforts tentés pour combler les lacunes.

Tableau III.9
Les taux de participation dans les sociétés d'État au Québec

Population de langue officielle minoritaire (A)	Francophones %		Anglophones %	
	Sociétés d'État	23 677 87,9	3 272 12,1	13,2 %

Source : Données du recensement de Statistique Canada, 1991.

Tableau III.8
Les taux de participation dans les organismes assujettis à la LRTFP au Québec

Population de langue officielle minoritaire (A)	Francophones %		Anglophones %	
	Organismes	845 71,2	341 28,8	13,2 %

* Institutions fédérales assujetties à la Loi sur les relations de travail dans la fonction publique (LRTFP 1-2), mais ne relevant pas du Conseil du Trésor. (p. ex. : Office national du film du Canada, Bureau du Vérificateur général du Canada.) Source : Données du recensement de Statistique Canada, 1991.

Comme dans les transports aériens et ferroviaires, le taux de participation des employés de langue anglaise dans ce type d'institutions fédérales est bien supérieur à leur

aussi une image très différente.

La participation anglophone, dans les organismes situés au Québec ne relevant pas du Conseil du Trésor, tels que l'Office national du film du Canada et le Bureau du Vérificateur général du Canada, présente

En dehors de la fonction publique, toutefois, la participation des employés fédéraux d'expression anglaise est importante au Québec. Ainsi, dans les transports aériens et ferroviaires (Air Canada et ses filiales, Via Rail, le Canadien National), il ressort des données disponibles que le taux de participation de l'effectif anglophone atteint 39,4 p. 100.

Les employés d'expression anglaise des ministères fédéraux n'y constituent, comme l'an dernier, que 5,2 p. 100 de l'effectif, alors que les anglophones en représentent 13,2 p. 100.

LA SITUATION AU QUÉBEC

techniques aient traditionnellement attiré un plus grand nombre de candidats d'expression anglaise est souvent avancé pour expliquer ces écarts, néanmoins toujours difficiles à justifier.


Dans la catégorie Exploitation, les employés d'expression française occupent 22,2 p. 100 des postes, contre 77,8 p. 100 chez ceux d'expression anglaise. Le fait que 62,4 p. 100 de ces postes (soit 20 010 sur 32 079) se trouvent dans les régions à majorité anglophone favorise sans doute ce dernier groupe à ce chapitre.

La présence des anglophones dans la catégorie Soutien administratif est plus faible (67,2 p. 100) que dans la population en général. Divers facteurs contribuent à cette situation, dont le nombre important de ces postes dans la région de la capitale nationale (31,7 p. 100 de tous les postes de services, ces services étant souvent offerts dans les deux langues officielles, tant au grand public qu'aux autres employés) et le degré de bilinguisme généralement plus répandu chez les candidats d'expression française.

LA SITUATION D'ENSEMBLE

Cette année, nous abordons l'analyse de la participation sous un angle nouveau : comment chaque groupe linguistique d'employés se répartit dans les diverses catégories d'emploi

Tableau III.6
Les taux de participation dans les ministères, par région

Population de langue officielle minoritaire %	Francophones %	Anglophones %			
					
2,6 (F)	47	2,8	Nord	1 620	97,2
2,2 (F)	1 072	2,2	Ouest	48 693	97,8
4,0 (F)	1 766	4,9	Ontario*	34 408	95,1
35,2 (F)	24 736	37,5	RCN	41 266	62,5
13,2 (A)	27 400	94,8	Québec	1 489	5,2
12,2 (F)	2 946	10,5	Atlantique	25 105	89,5
n.d.	268	72,7	Étranger	714	27,3
—	58 681	27,7	TOTAL	152 849	72,3

* Données excluant la région de la capitale nationale (RCN)
Source : Données du recensement de Statistique Canada, 1991

Tableau III.5

La répartition de chaque groupe linguistique dans la fonction publique du Canada, par catégorie d'emploi

Catégorie	Francophones %	Anglophones %
Gestion	1,2	1,6
Scientifique et professionnelle	9,6	12,3
Administration et service extérieur	33,4	30,1
Technique	9,6	13,3
Soutien administratif	34,0	26,4
Exploitation	12,2	16,3
TOTAL	100	100

Source : Système d'information sur les langues officielles, Conseil du Trésor

LES TAUX DE PARTICIPATION, PAR TYPE D'INSTRUCTION

La participation proportionnelle des deux groupes linguistiques au sein de l'administration fédérale dans son ensemble est demeurée relativement stable.

En gros, dans les ministères, dans les sociétés d'État et au sein des Forces canadiennes, les taux de participation des employés de langue française et de ceux de langue anglaise restent, à quelques décimales près, les mêmes que l'an dernier. Ils sont également très sensib

bles aux taux de représentation de l'un et l'autre groupes linguistiques dans la population canadienne.

LES TAUX DE PARTICIPATION, PAR CATEGORIE D'EMPLOI

À cet égard, il existe encore des écarts sectoriels significatifs dans bien des ministères.

Ainsi, après avoir réalisé certains gains il y a quelques années, le groupe d'expression française de la direction semble désormais plafonner à 22,8 p. 100 (22,9 p. 100 l'an dernier).

Même situation dans la catégorie Scientifique et professionnelle, où les francophones ne représentent que 22,8 p. 100, de même que dans la catégorie Technique où ils ne constituent que 21,5 p. 100 de l'effectif. Le fait que les domaines scientifiques et

En réponse à la recommandation du Commissaire, voulant que le plaigant ait la possibilité de suivre à nouveau le programme de formation en français, Air Canada a réagi favorablement au rapport du spécialiste et a indiqué qu'elle offrirait au plaigant une formation de pilote en français. La Société s'est aussi engagée à ce que, à l'avenir, les pilotes francophones reçoivent leur formation en français et puissent passer l'examen dans cette langue, s'ils le désirent.

d) LA PARTICIPATION ÉQUITABLE

Contrairement à notre habitude, nous ne pouvons cette année faire l'analyse de la participation dans la fonction publique, ministère par ministère, nos commentaires se limiteront donc à la seule situation d'ensemble. En effet, le Parlement n'a pas encore légiféré afin de donner une existence légale aux institutions restructurées à la suite de la décision du gouvernement de réorganiser l'appareil étatique. Pour compenser, nous avons ajouté un élément à notre grille d'analyse : la répartition des membres des deux communautés linguistiques dans les catégories d'emploi de la fonction publique.

L'année 1994 a été marquée non seulement par ces restructurations, mais aussi par des réductions de personnel et des limitations de l'embauche. L'effectif global a diminué de 4 p. 100, ce qui représente 18 511 personnes de moins que

Tableau III.3
Les taux de participation dans les institutions fédérales

Francophones		Anglophones		Langue non précisée		TOTAL	
%		%		%		%	
Ministères	58 235	27,5	153 295	72,5	211 530	—	211 530
Sociétés d'État	31 842	26,1	86 101	70,5	117 943	4 268	122 211
Organismes*	3 006	39,7	4 558	60,2	7 564	3	7 567
Forces canadiennes	28 705	25,8	82 557	74,2	111 262	22	111 284
Gendarmerie royale du Canada – membres	2 939	19,3	12 320	80,7	15 259	—	15 259
TOTAL	124 727	26,7	338 831	72,4	463 558	4 293	467 851

* Institutions fédérales assujetties à la Loi sur les relations de travail dans la fonction publique (LRTFP 1-2), mais ne relevant pas du Conseil du Trésor (p. ex. : Office national du film du Canada, Bureau du Vérificateur général du Canada).

Source : Système d'information sur les langues officielles II, Conseil du Trésor.

Tableau III.4
Les taux de participation dans la fonction publique du Canada, par première langue officielle et par catégorie d'emploi

Catégorie	Francophones %		Anglophones %	
	Gestion	Scientifique et professionnelle	Administration et service extérieur	Technique
Gestion	22,8	22,8	77,2	77,2
Administration et service extérieur	29,6	70,4	78,5	67,2
Technique	21,5	32,8	77,8	27,5
Soutien administratif	32,8	22,2	77,2	72,5
Exploitation	22,2	77,8	77,2	72,5
TOTAL	27,5	72,5	77,2	72,5

Source : Système d'information sur les langues officielles, Conseil du Trésor.

L'année dernière, le gouvernement a demandé à chaque institution fédérale de procéder à une revue de ses programmes, ce qui devrait éventuellement entraîner une autre réduction de personnel.

aurait été organisée à la dernière minute parce que le représentant de Santé Canada à Halifax qui en avait été chargé donnait un exposé semblable la même journée à un autre ministre à Moncton.

À la suite de notre enquête à l'égard des deux plaintes que nous avons reçues à ce sujet, nous avons rappelé aux gestionnaires de la CFP leur obligation de créer un milieu de travail propice à l'utilisation équitable des deux langues officielles.

Après notre enquête, la CFP s'est engagée à veiller, lorsque d'autres cours seront offerts, à ce que les employés de Moncton puissent les suivre dans la langue officielle de leur choix. Santé Canada nous a fait savoir que les séances d'information sur le PAE seraient dorénavant offertes simultanément en français et en anglais.

Tout est bien qui finit bien

Directives de travail

Une employée anglophone de la Cour fédérale à Montréal s'est plainte que son droit de travailler dans la langue officielle de son choix n'était pas respecté. Elle a en effet reçu régulièrement des instructions écrites et des renseignements liés au travail en français seulement, malgré des demandes répétées dont la direction semble ne pas avoir tenu compte.

La cour a réagi rapidement à ces allégations en fournissant à l'employée la traduction en anglais de plusieurs directives de travail et de documents qui ont été distribués lors de séances d'information auxquelles elle avait assisté. La cour a aussi émis une directive selon laquelle la plaignante devrait recevoir à l'avenir toutes ses instructions en anglais et toutes les réunions entre l'employée et ses surveillants devraient avoir lieu en anglais.

La formation des pilotes — une question de sécurité

L'an dernier, nous avons fait état d'un cas mettant en cause un candidat francophone qui attribuait son échec au programme de formation des pilotes d'Air Canada au fait que les cours, les exercices et les examens au second niveau du programme étaient en anglais seulement. Insatisfaits de la réponse de la Société, selon qui le programme doit être donné en anglais au-delà du niveau I pour des raisons de normalisation et de sécurité, nous avons demandé à un spécialiste de l'aéronautique de l'extérieur de mener une étude objective sur la question. Le spécialiste a conclu que, puisque recevoir une formation dans sa première langue officielle facilite la compréhension, Air Canada pourrait fournir le niveau II de la formation en français et en anglais sans compromettre la sécurité du public.

bibliographie, à la fin de la publication. En fait, à l'exception de trois mentions de publications bilingues, aucun des 33 titres indiqués ne concernait un livre ou un article en français.

Notre enquête a révélé que trois des références anglaises avaient des équivalents en français que l'on avait omis par inadvertance. Un quatrième document était en voie de traduction par l'ACDI et est désormais accessible aux employés. Nous avons clos notre enquête en exhortant le Centre à tenir davantage compte des besoins de ses employés francophones en matière d'information.

Malgré notre demande, nous avons reçu une autre plainte concernant l'édition de septembre du même bulletin qui, cette fois encore, ne donnait aucun titre français dans la bibliographie. Notre enquête préliminaire a confirmé que dans ces deux cas l'ACDI n'avait pas accordé toute l'attention voulue, dans ses projets de recherche, aux besoins de ses employés francophones. Le Commissaire a recommandé que l'ACDI mette tout en œuvre pour que les prochains éditions du bulletin présentent une répartition plus équitable des publications françaises et anglaises dans la bibliographie. Nous surveillerons les prochains numéros d'Express pour voir si l'Agence a donné suite à notre recommandation.

Séances d'information : dans quelle langue ?

Développement des ressources humaines

Au Centre d'emploi du Canada de Pointe-Claire, au Québec, une séance de formation interne à l'intention des agents de programme, dont la majorité étaient francophones, a commencé par un exposé entièrement en anglais sur le rôle du conseiller principal aux Programmes et services d'emploi. Qui plus est, le document énonçant les fonctions du poste a été distribué aux participants en anglais seulement.

Pendant notre enquête, le Ministère a expliqué qu'il s'agissait d'une situation exceptionnelle; normalement, les employés reçoivent l'information se rapportant au travail dans la langue officielle de leur choix. Le directeur du centre d'emploi a toutefois accepté de suivre de près ce genre de situation à l'avenir, de manière que les droits linguistiques des employés des deux groupes de langue officielle soient entièrement respectés.

Commission de la fonction publique

Au bureau de Moncton de la Commission de la fonction publique (CFP), les employés — qui, à une exception près, sont tous francophones — ont été invités à une séance d'information sur le Programme d'aide aux employés (PAE) qui a été donnée en anglais, une séance étant prévue à une date ultérieure, à communiquer. La séance d'information

EXEMPLES CARACTÉRISTIQUES

Les études de cas suivantes illustrent certaines des questions systémiques que nous rencontrons dans nos enquêtes sur des plaintes relatives à la langue de travail dans l'administration fédérale.

Milieu de travail pas toujours propice à l'utilisation des deux langues officielles

Les deux premiers cas montrent que certains gestionnaires faiblissent à leur responsabilité de créer un milieu de travail propice à une utilisation équitable du français et de l'anglais.

Affaires indiennes et du Nord canadien

Nous avons reçu quatre plaintes concernant la langue de travail à la Direction générale des ressources naturelles et de l'environnement du ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien, qui a des bureaux à Hull (Québec). Les plaignants ont allégué qu'une réunion de tout le personnel avait eu lieu en anglais seulement et que certains documents de travail n'avaient pas été distribués en français aux employés de cette direction générale.

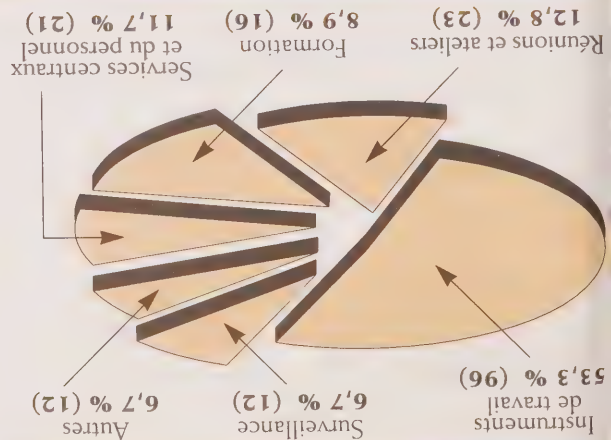
Le Ministère a pris des mesures correctives et a reconnu que les droits linguistiques des employés avaient été violés dans ces cas. Il a fait traduire en français les documents en question et les a distribués aux employés, s'est engagé à ce que les prochaines réunions du personnel aient lieu dans les deux langues et a organisé deux rencontres sans caractère officiel pour informer les employés de leurs droits et de leurs obligations en vertu de la Loi.

Malgré ces mesures positives, le suivi effectué indique que le Ministère n'a pas encore opéré tous les changements voulus pour s'assurer que le milieu de travail de ses employés est propice à l'utilisation des deux langues officielles, conformément à l'article 36 de la Loi. De plus, en novembre 1994, nous avons reçu une autre plainte concernant la langue de travail à la même direction générale. Notre enquête approfondie a révélé que nous avons mené à ce sujet est restée au chapitre intitulé « Enquêtes et vérifications », (p. 57-59, Santé Canada, la Société canadienne des postes et le nouveau ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux ont ensemble fait l'objet de 43 enquêtes portant sur des problèmes systémiques de langue de travail.

Agence canadienne de développement international

Le Centre d'information sur le développement international de l'ACDI publie un bulletin bilingue, intitulé *Express*, qui fournit aux employés de l'Agence des renseignements sur certains aspects de leur travail. Nous avons instruit une plainte relative à l'édition de janvier 1994 de ce bulletin. La plainte avait trait au peu de titres en français dans la

schéma III.5
la langue de travail : plaintes recevables (180)



la langue de travail était à peu près également réparties entre la surveillance, les cours de perfectionnement professionnels et les services centraux ou du personnel qui n'étaient pas disponibles dans l'une ou l'autre des langues officielles, et des réunions qui ne prévoyaient pas l'utilisation des deux langues par les participants.

Étant donné le grand nombre d'employés fédéraux qui travaillent dans la RCN, il ne faut pas s'étonner si 121 plaintes (67 p. 100 de celles au sujet desquelles nous avons enquêté, comparativement à 53 p. 100 en 1993) concernaient des allégations de non-respect de la Loi dans cette région. Les plaintes déposées par les employés du ministère de la Défense nationale représentaient 28 p. 100 de ces enquêtes, dont la plupart avaient pour objet des notes de service et autres documents qui avaient été distribués en anglais seulement aux employés du quartier général de la Défense nationale. L'enquête approfondie que nous avons menée à ce sujet est restée au chapitre intitulé « Enquêtes et vérifications », (p. 57-59, Santé Canada, la Société canadienne des postes et le nouveau ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux ont ensemble fait l'objet de 43 enquêtes portant sur des problèmes systémiques de langue de travail.

Les plaintes concernant la langue de travail des employés fédéraux ne se limitent pas à la RCN. Nous avons fait enquête à l'égard de 25 plaintes provenant du Québec, la plupart ayant été déposées par des fonctionnaires fédéraux d'expression anglaise. Sur les dix plaintes que nous avons reçues de Québécois d'expression française, six concernaient des documents de travail qui n'étaient disponibles qu'en anglais. De plus, 19 enquêtes que nous avons menées avaient trait à des problèmes de langue de travail au Nouveau-Brunswick.

Trois prises... Retire !

Le directeur responsable d'une association acadienne en Nouvelle-Écosse a eu la surprise de recevoir un accusé de réception en anglais, en réponse à une demande d'aide financière présentée en français au bureau d'Halifax de l'Agence de promotion économique du Canada atlantique (APECA). Un mois plus tard, lorsqu'il s'est rendu au bureau de l'APECA, il a été accueilli en anglais et a dû poursuivre la conversation dans cette langue puisque aucun employé bilingue n'était disponible. Le mois suivant, l'Agence a envoyé un employé anglophone unilingue au bureau du plaignant pour discuter de ses préoccupations et exposer l'état d'avancement de sa demande.

Même si notre enquête à l'égard des plaintes était encore en cours en décembre, ces trois incidents indiquent que le bureau de l'APECA à Halifax éprouve d'importantes difficultés à fournir des services en français, lesquelles doivent être corrigées pour que l'Agence puisse offrir des services efficaces à la communauté acadienne de la Nouvelle-Écosse.

LA LANGUE DE TRAVAIL

Nous avons fait enquête à l'égard de 180 plaintes relatives au non-respect du droit des employés fédéraux de travailler dans la langue officielle de leur choix dans les régions désignées à cette fin par la Loi. Bien qu'en 1993 nous ayons traité plus de 200 plaintes de ce genre, 63 d'entre elles avaient trait à un problème particulier, soit la non-disponibilité de cours de formation technique en français pour les mécaniciens d'Air Canada à Dorval. Nous avons aussi entrepris un certain nombre de vérifications de la langue de travail dans la région de la capitale nationale (RCN), mettant en cause des institutions des deux côtés de la rivière des Outaouais. Les résultats de nos vérifications sont exposés au chapitre intitulé « La Langue de travail dans la région de la capitale nationale », à la page 47.

VUE D'ENSEMBLE

Comme le montre le schéma III.5, 53,3 p. 100 des plaintes que nous avons instruites portaient sur la non-disponibilité d'instruments de travail, comme des notes de service, des documents liés au travail et des guides de formation. Cette proportion s'élevait à quelque 30 p. 100 en 1993. Quarante et un pour cent (39 sur 96) des plaintes dans ce domaine concernaient des systèmes informatiques qui n'étaient pas accessibles aux utilisateurs francophones, ce qui contrevient au paragraphe 36(2) de la Loi. Le reste des plaintes relatives à

Amenez votre propre interprète

L'an dernier, nous avons fait enquête à l'égard d'une situation qui nous avait été signalée par une association francophone de Toronto. De nouveaux arrivants d'expression française au Canada se sont fait dire d'amener leur propre interprète s'ils voulaient des services en français au bureau de Développement des ressources humaines Canada qui administrerait alors le Programme d'aide à l'adaptation destiné aux immigrants. Les nouveaux arrivants n'avaient pas voulu se plaindre par crainte de compromettre leur statut d'immigré.

L'enquête a révélé que, au moment de ces incidents, les deux employés bilingues étaient absents du bureau et que les immigrants d'expression française n'avaient pas d'autre choix que de faire appel à des amis et à des associations communautaires pour communiquer avec les agents du programme. Depuis lors, les deux employés bilingues ont repris leur poste, et les gestionnaires ont accepté d'affecter des employés bilingues aux postes de réceptionniste et d'agent des qu'il y aura vacance. Entre-temps, des dispositions ont été prises avec le Centre d'emploi du Canada qui partage des locaux avec le bureau des Services de l'établissement des immigrants pour assurer des services d'appoint en français.

Brisé d'anglais

Nous avons fait enquête à l'égard d'une plainte déposée par un voyageur frustré qui, au poste-frontière de Cornwall (Ontario), s'est fait dire en anglais « *So you want service in French?* » (Ah ! vous voulez des services en français ?) quand il s'est arrêté à l'une des guérites d'inspection des douanes et qu'il a dit « Bonjour ! ». L'inspecteur a sans enthousiasme entrepris de lui poser les questions d'usage dans un français laborieux, très difficile à comprendre, au lieu de le renvoyer à un collègue parfaitement bilingue.

Après avoir déjà signalé les lacunes sur le plan de l'offre active et de la prestation de services bilingues à ce poste-frontière à la suite d'une enquête antérieure, le Commissaire a signalé cette nouvelle plainte directement au sous-ministre. Le responsable des douanes à Cornwall a réagi très rapidement en adoptant une série de mesures, relevant de la formation et de l'exploitation, destinées à renforcer la notion voulant que l'offre active fait partie intégrante des services offerts aux clients.

Le client nous a rappelé plusieurs semaines après avoir déposé sa plainte pour nous dire qu'il avait reçu un excellent service en français au poste-frontière de Cornwall.

contrats, comme les plans et les devis, simultanément dans les deux langues officielles et mette fin à sa pratique de demander aux entrepreneurs d'accepter des documents en anglais seulement.

Traductions tardives

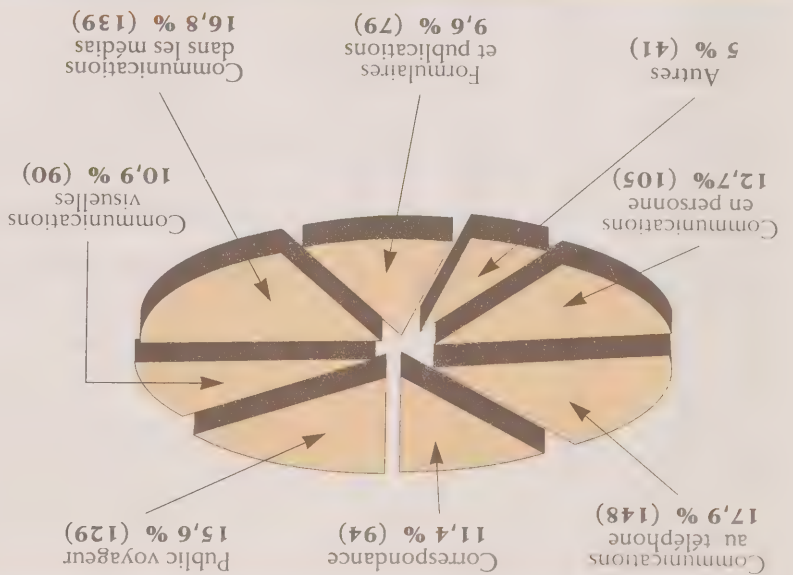
D'après une politique de Service correctionnel Canada, les détenus qui doivent comparaître devant la Commission nationale des libérations conditionnelles ont le droit de recevoir copie des rapports établis en vue de l'audience dans la langue officielle de leur choix, au moins quinze jours à l'avance. Au fil des années, nous avons fait enquête à l'égard de plusieurs plaintes déposées par des détenus d'expression anglaise au Québec, alléguant que cette politique a été bâfoyée à maintes reprises à cause de retards dans la traduction des rapports. Une plainte de cet ordre mettait en cause l'établissement de Cowansville, où un détenu unilingue a reçu la traduction anglaise de ses rapports seulement vingt quatre heures avant sa comparution. Quand on lui a demandé s'il voulait faire reporter son audience, le détenu a décidé, sur la recommandation de son avocat, de comparaître, plutôt que de retarder encore davantage sa comparution.

En réponse à cette plainte, le Service correctionnel a annoncé l'établissement d'une nouvelle marche à suivre destinée à réduire et, éventuellement, à éliminer les retards dans la coordination locale des traductions. Notre suivi avec le plaignant six mois plus tard, après sa comparution devant la Commission nationale des libérations conditionnelles, a révélé que ces procédures ne sont pas toujours efficaces. Bien que le détenu ait reçu le rapport de son agent de gestion des cas en anglais, le rapport du psychologue était en français seulement. Il a de nouveau décidé de ne pas demander un report de l'audience. À la fin de l'année, nous nous préparons à mener un examen approfondi de ce problème systémique.

La sécurité le long du canal Welland

Le canal Welland est un maillon important dans le réseau des Grands Lacs pour les navires de charge comme pour les embarcations de plaisance. Ses rives représentent un terrain de jeu de choix pour les enfants, de St. Cathérines à Port Colborne. Un correspondant de Welland, où vit une importante communauté francophone, nous a fait savoir en avril que l'Administration de la voie maritime du Saint-Laurent avait remplacé les affiches de sécurité bilingues le long du canal par des affiches en anglais seulement, que son fils de neuf ans était incapable de lire. Étant donné que le garçon net passes beaucoup de temps le long du canal durant ses vacances d'été, son père craignait, à bon droit, que ces affiches ne compromettent la sécurité de son fils.

Schéma III.4
Le service au public : plaintes recevables (825)



PERSPECTIVE RÉGIONALE

Le quart des plaintes recevables avaient trait à des services qui n'étaient pas offerts en français dans les provinces de l'Atlantique, notamment des annonces du gouvernement fédéral publiées dans la presse anglophone seulement. Les services fournis par les bureaux fédéraux dans l'Ouest ont fait l'objet de 178 plaintes (21,6 p. 100); les six institutions qui, ensemble, représentaient 65 p. 100 de ces plaintes sont la Société canadienne des postes, Développement des ressources humaines Canada, Revenu Canada, le ministère du Patrimoine canadien, Environnement Canada et Air Canada. Les bureaux situés dans la région de la capitale nationale ont suscité 177 plaintes, et plus de la moitié de ce nombre concernaient l'affichage, la correspondance ou les contacts au téléphone. Au Québec, 41 p. 100 des 95 plaintes que nous avons instruites provenaient de détenus d'expression anglaise incarcérés dans des pénitenciers.

ÉTUDES DE CAS

Afin d'illustrer certains des problèmes que rencontre le public pour obtenir des services dans la langue officielle de son choix, nous exposons ci-après plusieurs cas concernant des infractions à la Partie IV de la Loi.

La passation de contrats dans la RCN

À l'automne 1993, nous avons fait enquête à l'égard d'une plainte déposée par un entrepreneur francophone dans la région de la capitale nationale (RCN), selon qui les devis d'un contrat n'étaient disponibles qu'en anglais. Notre enquête a révélé que c'était bien le cas; de plus, un représentant du ministère en cause, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, avait demandé aux entrepreneurs intéressés à soumissionner si le fait que les devis soient en anglais seulement leur poserait problème. Comme il fallait s'y attendre, tous les entrepreneurs ont répondu par la négative.

Les entrepreneurs de la RCN ont le droit de recevoir des documents relatifs à des contrats éventuels dans les deux langues officielles. Ils ne devraient pas avoir à demander que ces documents soient dans la langue officielle de leur choix pas plus qu'ils ne devraient se sentir poussés à accepter des documents unilingues. Le Commissaire a recommandé que, dans la RCN, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada distribue les documents relatifs aux

semble indiquer que les institutions fédérales font enfin des progrès quand il s'agit de s'assurer que les documents préparés à l'intention du public sont systématiquement offerts en français et en anglais.

L'OFFRE ACTIVE

En vertu de l'article 28 de la Loi, les bureaux bilingues des institutions fédérales sont tenus d'informer activement les citoyens, que ce soit par des affiches ou de vive voix, qu'ils peuvent être servis dans les deux langues officielles. Nous estimons que l'offre active fait partie intégrante d'un bon service dans les deux langues. Les plaintes que nous avons instruites et notre étude sur les points de service indiquent que des lacunes persistent à cet égard. Environ 17 p. 100 des plaintes relatives à la langue de service concernent le manque d'offre active de services dans les deux langues officielles. Soixante pour cent de ces plaintes ont trait aux services en personne et le tiers des plaintes portent sur l'accueil téléphonique unilingue. L'importante étude des points de service que nous avons menée à l'échelle nationale montre clairement que la qualité des services offerts au public par les institutions fédérales ne pourra être améliorée, à moins que les cadres supérieurs ne se penchent sur la question et qu'ils ne prennent les mesures qui s'imposent.

Tableau III.2
Les institutions ayant fait l'objet de plus de 10 plaintes recevables en 1994

P L A I N T E S				I N S T I T U T I O N S	
Non fondées				Fondées	Fondées
En cours d'enquête					
TOTAL					
28	11	0	17	Affaires étrangères et Commerce international	12
12	7	1	4	Agence de promotion économique du Canada	36
109	36	3	70	Air Canada	17
17	6	1	10	Citoyenneté et Immigration	18
18	10	3	5	Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes	19
49	27	3	62	Défense nationale	24
119	50	7	19	Développement des ressources humaines Canada	26
24	5	0	14	Environnement Canada	13
26	9	3	1	Gendarmerie royale du Canada	47
13	12	0	30	Musée canadien des civilisations	29
47	12	5	20	Patrimoine canadien	79
29	9	0	53	Ressources naturelles Canada	39
79	19	7	15	Revenu Canada - Accise, Douanes et Impôt	50
39	16	8	24	Santé Canada	129
50	20	6	81	Service correctionnel Canada	22
129	41	7	12	Société canadienne des postes	38
22	9	1	19	Société Radio-Canada	32
38	22	4	12	Transports Canada	36
32	9	4	12	Travaux publics et Services gouvernementaux Canada	
36	14	10		Via Rail	

pour cent des 202 plaintes déposées par des anglophones concernaient des situations linguistiques au Québec, comme les services dans les établissements carcéraux, la langue de travail et les documents reçus en français seulement.

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

Nos bureaux régionaux et, dans une bien moindre mesure, notre bureau d'Ottawa reçoivent un grand nombre de demandes de renseignements chaque année. En 1994, elles se chiffraient à 1 601 (voir le tableau III.1). La plupart de ces demandes sont de nature générale ou administrative, mais, en 1994, 316 concernaient des questions précises ayant trait aux politiques ou aux programmes des institutions fédérales en matière de langues officielles.

b) LE SERVICE AU PUBLIC

Nous avons instruit 825 plaintes ayant trait aux difficultés du public de communiquer avec les institutions fédérales ou de recevoir des services de celles-ci dans la langue officielle de son choix. De plus, nous avons réalisé une étude de grande envergure portant sur quelque 1 200 points de service dans tout le pays qui, selon le *Règlement sur les langues officielles*, doivent offrir des services dans les deux langues. (Un sommaire descriptif de nos constatations figure aux pages 44 à 46.)

Comme l'indique le schéma III.4, 42 p. 100 des plaintes qui ont fait l'objet d'une enquête en 1994 concernaient l'incapacité de bureaux du gouvernement fédéral, désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles, à communiquer avec le public dans la langue officielle de son choix, que ce soit par téléphone, en personne ou par écrit. Cette proportion s'élevait à 47 p. 100 en 1993. La publication d'annonces dans la presse de la majorité linguistique seulement a suscité 139 plaintes ayant fait l'objet d'une enquête (131 en 1993), tandis que les services au public voyageur ont fait l'objet de 129 plaintes, soit 32 p. 100 de plus que l'an dernier. De ce nombre, 89 portaient sur l'absence de services dans les aéroports et les gares, et 40 concernaient les services fournis à bord des transporteurs. Les problèmes d'affichage et la non-disponibilité de formulaires ou de publications du gouvernement dans les deux langues officielles ont représenté 169 plaintes cette année, soit 16 p. 100 de moins qu'en 1993. Tout

PARTIE III

des provinces de l'Atlantique, environ 17 p. 100 de l'Ouest et autant de l'Ontario, et 13 p. 100 du Québec. Le reste concerne des incidents linguistiques qui se sont produits à l'extérieur du Canada. Ces chiffres sont très proches de ceux enregistrés en 1993.

Le tableau III.2 présente les 20 institutions fédérales qui ont fait l'objet de plus de dix plaintes recevables en 1994. Les questions soulevées dans ces plaintes sont abordées au chapitre 2b). Enquêtes et vérifications, à la page 52.

Il va sans dire que la plupart des plaintes que nous incluons (937 en 1994) concernent les droits linguistiques de Canadiens d'expression française qui sont établis dans les régions du Canada où l'anglais est la langue majoritaire. Cependant, la proportion de plaignants anglophones est passée de 11 p. 100 en 1990 à quelque 18 p. 100 cette année. L'an dernier, en grande partie à cause de leurs préoccupations croissantes à l'égard de leurs perspectives d'avancement et de la question de savoir si les exigences linguistiques des postes ont été déterminées de manière objective. Quarante-trois

Tableau III.1
Le nombre de plaintes déposées et de demandes de renseignements ainsi que la nature et le traitement des plaintes recevables pour chaque province et territoire, en 1994

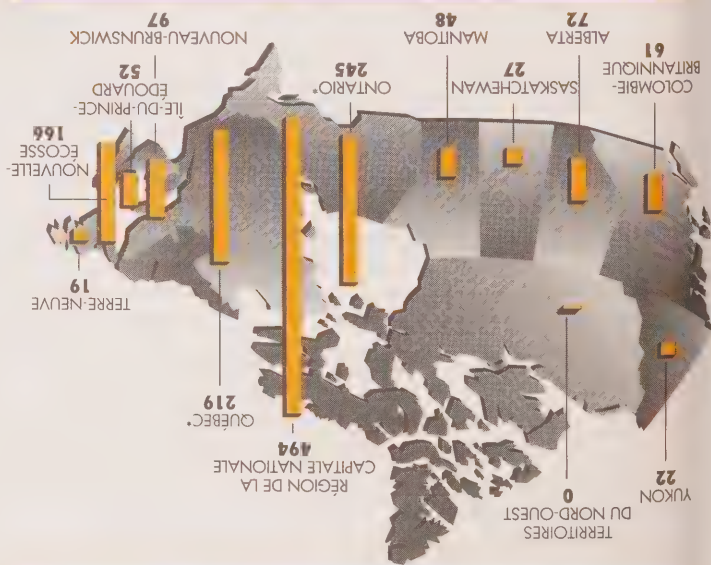
Plaintes déposées en 1993
Plaintes déposées en 1994
PLAINTES Refusées Recevables
NATURE DES PLAINTES RECEVABLES Service public ou travail Langue Article 91 Article 392 Autres³ Demandes de renseignements



TOTAL	1 619	1 542	403	1 139	825	180	75	38	21	1 601
Terre-Neuve	17	19	11	8	7	1	0	0	0	18
Ile-du-Prince-Édouard	28	52	8	44	41	0	0	2	1	23
Nouvelle-Écosse	202	166	58	108	102	4	1	1	0	65
Nouveau-Brunswick	113	97	14	83	48	14	16	4	1	140
Québec*	318	219	69	150	95	25	26	1	3	144
RCN – Québec	48	53	9	44	18	25	0	1	0	26
RCN – Ontario	370	441	136	305	159	96	24	14	12	232
Ontario*	276	245	54	191	162	9	8	9	3	367
Manitoba	78	48	7	41	41	0	0	0	0	167
Saskatchewan	27	27	4	23	15	4	0	4	0	60
Alberta	61	72	8	64	61	0	0	2	1	166
Colombie-Britannique	54	61	18	43	41	2	0	0	0	158
Yukon	16	22	2	20	20	0	0	0	0	17
Territoires du Nord-Ouest	4	0	0	0	0	0	0	0	0	12
Étranger	7	20	5	15	15	0	0	0	0	6

* Données excluant la région de la capitale nationale (RCN).
1. Ces plaintes portent sur les exigences linguistiques des postes.
2. Ces plaintes portent sur l'égalité des chances d'emploi et d'avancement.
3. Ces plaintes portent sur l'épanouissement des communautés minoritaires de langue officielle et sur l'administration de la justice.

Schéma III.2
Les plaintes déposées, par province et territoire, en 1994



* Données excluant la région de la capitale nationale (RCN), 20 plaintes nous sont parvenues de l'étranger.

nouvelles dispositions concernant la langue de travail des fonctionnaires (Partie V), la participation anglaise au sein des institutions fédérales (article 39) et les exigences linguistiques des postes fédéraux (article 91). Au cours des cinq dernières années, la proportion de plaintes portant sur des questions de service au public est passée de 88 p. 100 en 1990 à 77 p. 100 cette année. Par ailleurs, au cours de la même période, la proportion des plaintes relatives à la langue de travail est passée de 7 à 13,2 p. 100 et la proportion des plaintes concernant les articles 39 et 91 a augmenté de 5 à 8,2 p. 100 (voir le schéma III.3).

Le tableau III.1 présente une ventilation par catégorie des plaintes déposées en 1994. Les sections b) à f) du présent chapitre donnent une description plus détaillée, par catégorie, des plaintes au sujet desquelles nous avons fait enquête.

COMMENT NOUS TRAITONS LES PLAINTES

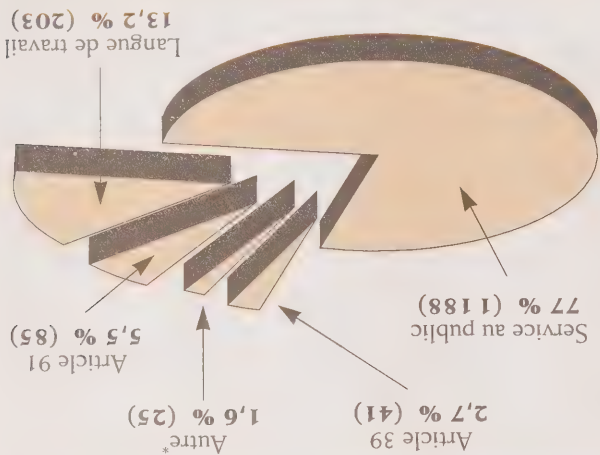
Nos cinq bureaux régionaux reçoivent plus de la moitié des plaintes qui sont déposées chaque année et ont réalisé 33 p. 100 des enquêtes menées en 1994. Cela nous permet de faire participer les décideurs locaux au processus de règlement des plaintes et de les sensibiliser à leurs obligations en matière de langues officielles, conformément à la Loi. Cette régionalisation des enquêtes relatives aux plaintes nous a rapprochés de nos clients et nous a permis de mieux comprendre leurs préoccupations au sujet du respect de leurs droits

PLAINTES RECEVABLES : APERÇU

Le Commissaire doit refuser les plaintes qui n'entraient pas dans son champ de compétence ou qui ne constituent pas des infractions à la Loi. Comme le montre le tableau III.1, nous avons refusé 403 (26,1 p. 100) des 1 542 plaintes que nous avons reçues en 1994, ce qui représente une légère augmentation par rapport à 1993. La plupart d'entre elles portaient sur des situations qui ne contrevenaient pas à l'esprit ni à l'intention de la Loi ou visaient des bureaux fédéraux qui ne sont pas désignés bilingues en vertu du Règlement sur les langues officielles. Nous avons dû également refuser une quarantaine de plaintes concernant divers services au public voyageant dans les aéroports parce que les règlements applicables n'étaient en vigueur que le 16 décembre 1994. Ces plaintes ont malgré tout donné lieu à des consultations et à des enquêtes préliminaires visant à déterminer si la Loi s'appliquait; un bon nombre ont aussi été signalées aux institutions en cause pour qu'elles prennent les mesures voulues.

Nous avons mené des enquêtes à l'égard de 1 139 plaintes concernant des infractions possibles à la Loi. Dans chaque cas, tel que le prescrit la Loi, le Commissaire a informé l'administrateur général de l'institution en cause de notre intention de faire enquête. Trente pour cent de ces plaintes provenaient de la région de la capitale nationale, 21 p. 100

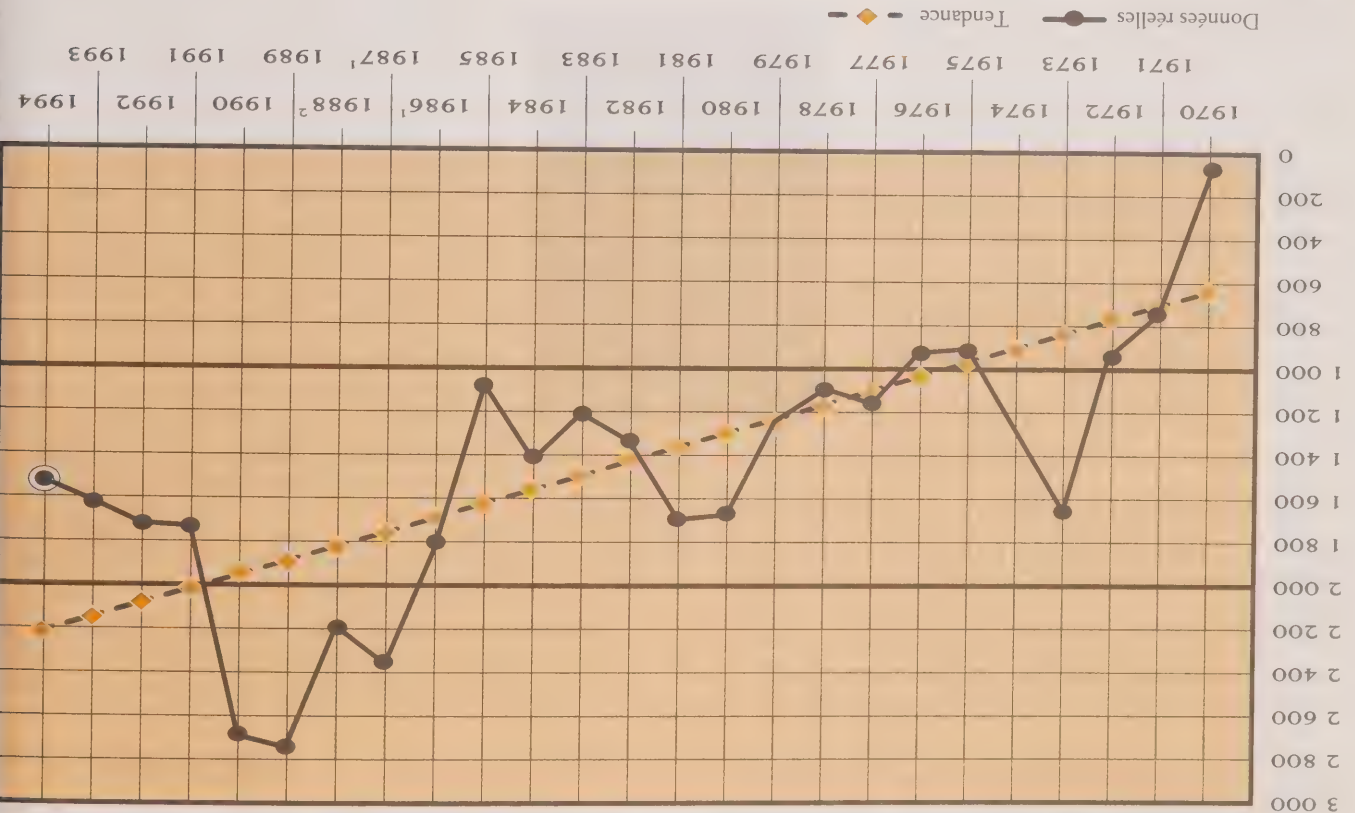
Schéma III.3
Répartition des plaintes déposées (1 542) en 1994



* Ces plaintes portent sur l'épanouissement des communautés minoritaires de langue officielle et sur l'administration de la justice.

Schéma III.1

Les plaintes déposées au cours des ans, de 1970 à 1994



1. Aux fins de ce tableau, les plaintes relatives à la langue de travail concernant le Service canadien du renseignement de sécurité (SCRS) (1 784 en 1986 et 456 en 1987) ont été regroupées et comptées comme une seule plainte.

2. La mise en œuvre de la nouvelle Loi sur les langues officielles et l'information transmise au public ont engendré une augmentation du nombre de plaintes.

enquête est attribuable au fait que les plaintes admissibles en vertu de l'article 39 de la Loi (possibilités d'emploi et d'avancement) ont doublé cette année et, pour la première fois, nous avons reçu 16 plaintes portant sur la Partie VII de la Loi (promotion du français et de l'anglais).

De plus, le Commissaire mène des études spéciales à l'égard de questions systémiques qui ont été relevées au cours d'enquêtes précédentes. En 1994, nous avons mené un sondage sur les services et l'affichage à six postes-frontières en Ontario. Un autre sondage, entrepris après le référendum de 1992, avait fait ressortir des lacunes dans les services au public offerts par Elections Canada. À la suite de ces études, le Commissaire a fait 32 recommandations aux institutions visées.

Cela fait vingt-cinq ans que le Commissaire mène des enquêtes à l'égard de plaintes concernant le non-respect de la Loi sur les langues officielles. Le nombre de plaintes qui ont été déposées au fil des ans a fluctué considérablement, pour passer de 89, en 1970, année où le Commissariat a commencé ses activités, à 2 743, en 1989, pendant cette période, le débat constitutionnel, l'adoption de la nouvelle Loi, en 1988, et la vaste couverture médiatique qui en a été faite ont permis plus que jamais de sensibiliser le public à ces questions. Depuis 1991, le nombre de plaintes s'est stabilisé à quelque 1 600 par année (voir le schéma III.1).

Dans les premières années (1970-1986), presque toutes les plaintes à l'égard desquelles nous avons fait enquête concernaient le service au public. La Loi de 1988 comportait de

LE COMMISSAIRE, LE PUBLIC ET LES INSTITUTIONS FÉDÉRALES

1. LE PROTECTEUR

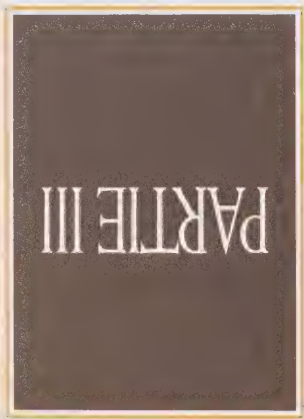
Nous présentons ici de l'information et des observations portant sur divers enjeux, tendances et réalisations, de même que des précisions sur les mesures prises par le Commissariat afin d'évaluer et d'améliorer la qualité des services qu'il fournit à sa clientèle, notamment dans le domaine des enquêtes et des vérifications.

Ainsi, nous exposons des données sur les plaintes, les recommandations formulées par le Commissaire ainsi que l'état des services bilingues, de la langue de travail et de la participation des deux communautés de langue officielle dans les institutions fédérales. Nous traitons également, dans l'optique des principes d'objectivité en jeu, de plaintes mettant en cause les exigences linguistiques de certains postes. En outre, les résultats d'enquêtes menées à la suite de plaintes relatives au développement de la communauté francophone et ceux d'une vaste étude portant sur la mise en application de la Partie VII de la *Loi sur les langues officielles* (promotion du français et de l'anglais) font l'objet de résumés assortis de recommandations.

La présente partie renferme aussi l'essentiel des constatations, conclusions et recommandations découlant de vérifications et d'études réalisées au cours de l'année, de même qu'une analyse d'enjeux de nature systémique et des activités des organismes centraux à l'égard de l'application de la Loi. Nous dressons également la liste des vérifications, études et suivis effectués pendant l'année.

Le Commissaire a formulé 298 recommandations en 1994 réparties ainsi : 97 à la suite d'enquêtes sur des plaintes et de deux études spéciales et 201 faisant suite à des vérifications. Il a en outre assuré le suivi relatif à 129 recommandations formulées au cours des années antérieures.

Quant aux initiatives du Commissariat visant à évaluer et à améliorer la qualité de ses services associés au traitement des plaintes, deux méthodes complémentaires ont été adoptées : depuis juillet 1994, toute enquête terminée fait l'objet d'un sondage auprès du plaignant, et nous procédons à une évaluation objective d'un échantillon significatif de dossiers fermés. Le sondage de la clientèle et l'évaluation de nos actes et travaux s'inscrivent dans une perspective de gestion éclairée des enquêtes. L'assurance et la mesure de la qualité se fondent sur des critères portant notamment sur la promptitude, la cour-



a) LES PLAINTES :

UN SIGNE DES TEMPS

En outre, les résultats obtenus grâce aux enquêtes et l'apport des communications entre le Commissariat, sa clientèle et les institutions visées par les plaintes. Les préparatifs entrepris dès 1993 par le Commissariat en vue d'évaluer ses services ont répondu avant l'heure à une demande du Conseil du Trésor formulée à l'été 1994.

La qualité du traitement des plaintes influe sur la valeur des résultats qu'obtient le Commissariat dans l'exercice de ses fonctions. Ainsi, une gestion éclairée des enquêtes amène par voie de conséquence les institutions visées à améliorer leurs interventions à l'égard des cas à régler et à trouver des solutions dans des délais plus brefs. La qualité chez l'un engendre la qualité chez les autres, et c'est finalement le public qui en bénéficie.

La *Loi sur les langues officielles* définit le rôle du Commissaire essentiellement comme celui d'un ombudsman, chargé de défendre les droits linguistiques des Canadiens. Le Commissaire et ses collaborateurs s'efforcent constamment d'améliorer la qualité des services aux clients. Au cours des trois dernières années, nous avons rationalisé le traitement des plaintes; 72 p. 100 de nos enquêtes sont désormais menées à terme dans les six mois de la réception d'une plainte. Nous avons aussi effectué une enquête sur la satisfaction des clients en 1994, qui a produit un taux de réponse initial d'environ 35 p. 100. Une analyse des quelque 150 réponses que nous avons reçues révèle qu'environ 90 p. 100 des plaignants sont satisfaits de notre façon de traiter leurs plaintes, c'est-à-dire avec promptitude, impartialité et courtoisie. Cependant, cette proportion diminue à un peu moins de 80 p. 100 quand il s'agit de l'impact de notre travail sur le rendement linguistique des institutions fédérales, en matière notamment de disponibilité des services ou leur qualité.

Ces dernières années, nous avons constaté une augmentation des plaintes concernant des problèmes fréquents ou systémiques qui nécessitent une enquête approfondie. Ces enquêtes requièrent des visites sur le terrain et des entrevues avec les parties en cause, et peuvent déboucher sur un rapport officiel, comportant des recommandations, qui est transmis à l'administrateur général de l'institution. Cette année, le Commissaire a fait 97 recommandations à la suite de 158 enquêtes approfondies et de deux études spéciales, comparativement à 67 recommandations découlant de 124 enquêtes en 1993. L'augmentation du nombre de plaintes nécessitant une telle

LES DÉCLARATIONS D'UNILINGUISME
DE CERTAINES MUNICIPALITÉS

Le 29 janvier 1990, la ville de Sault Ste. Marie a adopté une résolution déclarant l'anglais comme langue officielle de la municipalité ainsi que comme langue officielle de toutes les communications avec les citoyens et tous les paliers de gouvernement. Le préambule de la résolution affirma que l'anglais est la langue de préférence du commerce, des affaires, de la science et des activités quotidiennes³⁴.

Des citoyens en désaccord ont subsequment intenté une action en justice pour demander un jugement déclaratoire à l'effet que la résolution allait au-delà des pouvoirs dont est investie la municipalité³⁵. Le litige portait sur la compétence d'un conseil municipal de régler, mener, ne serait-ce que par voie de résolution, l'usage des langues officielles dans les communications émanant de la municipalité. Comme les pouvoirs de la municipalité relèvent entièrement des lois provinciales, la Cour générale de l'Ontario a examiné diverses lois qui auraient pu fournir un fondement à la décision du conseil municipal de Sault Ste. Marie. Elle a conclu que l'article 14 de la *Loi sur les services en français* de l'Ontario confère aux municipalités situées dans certaines régions désignées le pouvoir d'adopter des règlements municipaux prévoyant que l'administration de la municipalité se fera en français et en anglais et que tous les services (ou une partie précise de tels services) seront fournis à la population dans ces deux langues. La *Loi sur les municipalités* (article 103) comprend elle aussi des dispositions concernant la langue, qui reconnaissent au conseil municipal le pouvoir discrétionnaire d'adopter ses règlements municipaux et ses résolutions en anglais seulement, ou en anglais et en français. Le conseil et chacun de ses comités sont investis du même pouvoir discrétionnaire quant à leurs délibérations. Cette loi établit en outre que, sous réserve des directives d'un règlement municipal à l'effet contraire, les agents et les employés de la municipalité peuvent conduire les affaires de la municipalité dans la langue que justifient les circonstances, y compris une langue autre que le français ou l'anglais.

La Cour générale de l'Ontario a entre autres décidé qu'aucune de ces dispositions n'habilitait le conseil municipal de Sault Ste. Marie à déclarer une langue officielle. Son autorité est relativement limitée, ne concernant en fait que ses délibérations et la langue dans laquelle les règlements municipaux et les résolutions doivent être établis, ou encore l'adoption de règlements municipaux relatifs à la langue dans laquelle les affaires de la municipalité doivent être conduites. On a fait valoir que la résolution contestée ne représentait qu'une opinion, et non l'exercice d'un pouvoir conféré par la *Loi sur les municipalités*, mais la cour a fait observer que la preuve démontrait que la résolution risquait d'avoir l'effet d'une interdiction sur les employés municipaux chargés de la conduite des affaires de la municipalité. Elle devait dès lors être considérée comme une mesure législative puisqu'elle pourrait, entre autres, aller à l'encontre des dispositions de la *Loi sur les municipalités* qui tendent à favoriser l'usage facultatif des langues dans les rapports entre la municipalité et les administrés. Toute tentative en vue de régler ces rapports doit passer par l'adoption de règlements municipaux, et non de résolutions. Pour tous ces motifs, la résolution déclarant l'anglais comme seule langue officielle de la municipalité de Sault Ste. Marie a été déclarée *ultra vires* et inopérante.

Les fonctionnaires

unilingues

sont soustraits

aux exigences

linguistiques

attachées aux postes

qu'ils occupent.

34. Une autre résolution, adoptée ultérieurement (le 10 février 1990), fait expressément état de la présence des francophones dans la ville et du rôle qu'ils y ont joué dans le passé : « Il a été résolu que le conseil municipal de Sault Ste. Marie reconnait avec beaucoup de fierté le rôle important que les Canadiens français ont joué dans la croissance et le développement de notre collectivité et de notre pays durant les quatre derniers siècles, ainsi que la contribution que les Canadiens français continuent d'apporter au bien-être social, économique et culturel de Sault Ste. Marie et du Canada, contribution dont tous les citoyens de notre ville et du pays leur sont reconnaissants [...] ». [Notre traduction]

35. *Chapeton and Iland, Gubb and D'Amato c. The Corporation of the City of Sault Ste. Marie*, [1994] 19 O.R. 281 (Cour de justice de l'Ontario).

droits, à une circulaire d'orientation du Conseil du Trésor et à un arrêt de la Cour suprême du Canada. Cette dernière avait déclaré, en 1981, que, étant donné la teneur du décret, « [...] on assure implicitement par la au titulaire unilingue qu'il ne sera pas renvoyé ni ne subira de préjudice en raison de sa compétence linguistique [...] ». Et même si la résolution conjointe adoptée en 1973 n'avait pas force de loi, elle « [...] indique néanmoins l'intention du législateur. La résolution prévoit explicitement que tout titulaire unilingue d'un poste bilingue a le droit de conserver son poste même si celui-ci a été désigné comme bilingue³³. »

Compte tenu de tous ces facteurs, la Cour fédérale n'a eu aucune hésitation à déclarer que les droits des trois infirmières avaient été violés en raison de la manière dont les exigences relatives au bilinguisme avaient été imposées par le ministère de la Défense nationale. Au sujet des demanderes, la cour a déclaré :

À l'instruction, les demanderes ont été des témoins impressionnants. Ce sont de toute évidence des professionnelles fort compétentes et dévouées. Elles apprennent beaucoup le travail qu'elles faisaient au service des urgences et aimaient particulièrement les exigences spéciales d'un travail de cette nature. Leurs surveillants les tenaient en haute estime et appréciaient grandement leurs talents d'infirmières. En fait, les trois demanderes avaient été mutées au départ au service d'urgence à cause de leurs compétences supérieures et de leur capacité perçue à travailler dans un tel milieu. [À la page 10 de la décision.]

La cour a cependant refusé de rendre un jugement déclaratoire portant que les demanderes avaient le droit d'être réintégrées dans leurs anciens postes, parce que la preuve avait démontré que le service des urgences du centre médical allait bientôt être transformé en unité militaire spécialisée dans la formation des infirmiers et des infirmières chargés de soigner les victimes de traumatismes résultant d'une guerre ou d'une action militaire. La cour a donc jugé inutile de rendre un jugement déclaratoire en faveur des demanderes, puisque le service serait soustrait au secteur civil du Ministère. Quoi qu'il en soit, le jugement de la Cour fédérale démontre de façon éloquentes qu'il faut accorder aux aspects humains l'importance qui convient lorsqu'on est appelé à modifier les exigences linguistiques de postes qu'occupent encore des fonctionnaires unilingues.

Au début de 1987, le Commissaire aux langues officielles a présenté au gouverneur en conseil un rapport dans lequel il critiquait le ministère de la Défense nationale, qui tardait à mettre en œuvre des mesures visant à supprimer les obstacles systémiques à l'usage du français au travail. Vers la fin de la même année, le Commissaire a publié un autre rapport, critique lui aussi, dans lequel il recommandait que le centre médical de la Défense nationale devienne officiellement une institution offrant des services en français et en anglais, au choix du client. Il recommandait en outre que ce centre médical désigne, avant mars 1988, un nombre suffisant de postes bilingues de médecins, d'infirmiers et d'infirmières pour que les services puissent être offerts en français et en anglais.

Ces rapports ont amené le Ministère à passer en revue tous les postes du personnel civil et militaire du centre médical. La désignation de 39 postes d'infirmiers et d'infirmières a été modifiée à compter de septembre 1988, en remplaçant la mention « anglais essentiel » par la mention « bilingue » rétroactivement au 31 mars 1988. Bien que cette modification des exigences linguistiques ait touché tous les postes d'infirmiers et d'infirmières au service des urgences, aucun des employés qui y travaillaient n'en a été avisé. Ce n'est donc qu'en mars 1989, au cours d'une pause café à la cafétéria, qu'une des infirmières en cause a appris que la désignation de son poste avait été modifiée et qu'elle serait mutée, avec deux de ses collègues. Des membres du personnel militaire devaient les remplacer au service des urgences.

Bouleversées par ces décisions prises à leur insu et par les mutations qu'elles devaient subir malgré elles, les trois infirmières ont intenté une action devant la Cour fédérale. Elles ont demandé un jugement déclaratoire portant que leur mutation obligatoire avait porté atteinte aux droits que leur confèrait leur qualité de titulaires unilingues de postes existants (ultérieurement déclarés bilingues) et qu'elles avaient le droit d'exiger leur réintégration dans leurs anciens postes au service des urgences. Elles ont invoqué le décret d'exclusion sur les langues officielles dans la fonction publique, qui soustrayait les fonctionnaires unilingues aux exigences linguistiques attachées, après leur nomination, aux postes qu'ils occupaient³⁴.

Pour déterminer la portée du décret (et, en particulier, le sens du mot « poste »), la Cour fédérale s'est reportée à une résolution mixte de la Chambre des communes et du Sénat (1973) rassurant les fonctionnaires unilingues sur leurs

32. Les dispositions pertinentes de ce décret sont ainsi libellées : « 6. Sous réserve de l'article 7, les personnes suivantes sont exclues de l'application de l'article 20 de la Loi [sur l'emploi dans la fonction publique], en ce qui concerne la connaissance et l'usage des deux langues officielles requises pour un poste bilingue, pour la période où elles occupent ce poste : a) toute personne qui occupe un poste auquel elle a été nommée pour une période indéterminée et qu'elle occupait au moment où il a été identifié par le sous-chef comme nécessitant la connaissance et l'usage des deux langues officielles [...] »

33. Voir l'arrêt *Kitso c. la Reine*, [1981] 1 R.C.S. 199, aux pages 203 et 208.

celui qui plaide en français ne sera pas aussi avantagée, devant un tribunal en Saskatchewan, que celle de celui qui plaide en anglais. Il s'agit donc d'une question d'équité, qui fait entrer en jeu l'article 7 de la *Charte* — lequel stipule que chacun a droit à la vie, à la liberté et à la sécurité de sa personne et qu'il ne peut être porté atteinte à ce droit qu'en conformité avec les principes de justice fondamentale — et l'alinéa 11 d) de la *Charte* — lequel garantit à l'inculpé le droit d'être présumé innocent tant qu'il n'est pas déclaré coupable à l'issue d'un procès équitable. Le principe de l'équité qui nous amène à conclure qu'un accusé doit pouvoir prendre pleinement connaissance des faits qui lui sont reprochés nous amène également à conclure que l'accusé doit pouvoir consulter les lois pertinentes dans la langue officielle qui est la sienne. [Notre traduction]

Comme rien ne permettait de croire que les lois pertinentes seraient éventuellement offertes en français, le juge a ordonné la suspension de l'instance contre M. Rotiers (c'est-à-dire l'arrêt des procédures). L'affaire a été portée en appel devant la Cour du banc de la Reine de la Saskatchewan.

LES EXIGENCES LINGUISTIQUES ET LES DROITS DES FONCTIONNAIRES DU GOUVERNEMENT MÉDICAL

Il existe une relation directe entre, d'une part, le fait d'offrir au public un accès raisonnable, en français et en anglais, aux services des institutions fédérales et, d'autre part, les dispositions de la *Loi sur les langues officielles* et de la *Charte canadienne des droits et libertés*. L'élaboration de politiques en cette matière — portant notamment sur les exigences linguistiques dans la fonction publique fédérale — ainsi que la mise en œuvre de telles politiques, trouvent leur inspiration tout aussi bien dans la loi que dans les droits constitutionnels fondamentaux.

Les exigences linguistiques dans la fonction publique et la prestation de services au public dans les deux langues forment deux éléments clairement reliés mais, lorsque vient le moment de mettre en application ces exigences, il faut tenir compte des droits et des attentes légitimes des fonctionnaires, qui sont parfois dépourvus des aptitudes linguistiques requises. Une décision de la Cour fédérale du Canada concernant trois infirmières affectées au service des urgences du centre médical de la Défense nationale³¹ illustre fort éloquemment ce point.

La même année, la Saskatchewan a abrogé ces anciennes garanties (qu'elle n'avait jamais respectées) et adopté le *Language Act of Saskatchewan*³². Cette loi prévoit que les lois et les règlements peuvent être établis, imprimés et publiés en anglais seulement, mais elle accorde au pouvoir exécutif la compétence pour désigner par règlement toute loi ou réglementation existant ou futur qui doit être établie, imprimée et publiée en français et en anglais. Elle stipule en outre que les deux langues peuvent être employées dans les débats de l'assemblée législative. Elle reconnaît enfin que le français ou l'anglais peuvent être utilisés devant les tribunaux provinciaux, selon ce que prévoient les règles de pratique des tribunaux compétents.

Lors d'une affaire récente en Saskatchewan, la Reine c. *René Rotiers*³⁰, on a soulevé la question du traitement inéquitable d'un accusé francophone résultant de l'unilinguisme anglais des lois. Pour assurer sa défense (contre une accusation de contravention à un règlement municipal), M. Rotiers a demandé que quatre lois provinciales lui soient fournies en français. Sa position se fondait en partie sur un accord fédéral-provincial — une entente auxiliaire Canada-Saskatchewan — signée en 1988, dans lequel la province avait déclaré qu'elle s'engageait à adopter, dans un délai raisonnable, toutes les lois et tous les règlements d'intérêt public en français et en anglais. De plus, la Saskatchewan était engagée à entreprendre, le plus tôt possible, la traduction en français de toutes les lois et tous les règlements d'intérêt public déjà en place, qui seraient en outre adoptés, imprimés et publiés dans les deux langues officielles. L'accord comportait en annexe la liste des 38 lois que la province était engagée à traduire en français, puis à adopter, imprimer et publier dans les deux langues officielles.

Deux des textes législatifs qu'avait demandés M. Rotiers n'existaient pas en version française, dont la *Highway Traffic Act* qui était, de toute évidence, une loi d'intérêt public. Le juge a affirmé : « [...] le gouvernement de la Saskatchewan n'a rien fait pendant six ans pour satisfaire les exigences du contrat [c'est-à-dire de l'entente auxiliaire...] ». Et, prenant en considération le principe de l'équité envers l'accusé, il a été inexorablement amené à conclure, dans un premier temps, qu'« [...] une personne qui choisit d'employer le français à son procès en Saskatchewan doit avoir accès aux lois pertinentes en français » [notre traduction] et, en second lieu, que :

Sans cette garantie, le droit de faire usage du français au procès est vain et illusoire. Certainement, la situation de

29. *Statutes of Saskatchewan*, 1988, ch. L-6.1.
30. Cour provinciale de la Saskatchewan, juge Lynton Smith, le 20 juillet 1994.
31. *Kathryn Eljahl, Sheila Summers, Bonnie Terzopoulos c. la Reine du chef du Canada*, Cour fédérale du Canada, (no de greffe T-2971-89), jugement rendu le 9 décembre 1993.

non ceux de leurs destinataires ou de leurs lecteurs²⁶ ». On aurait certes pu supposer que la garantie constitutionnelle du choix de la langue devant les tribunaux ferait naître, à tout le moins, l'obligation pour l'État de fournir les décisions judiciaires dans la langue officielle employée par le justiciable, mais la Cour suprême du Canada a bien précisé que tel n'était pas le cas : « [...] non seulement les parties à des procédures devant les cours du Québec ou ses autres organismes ayant pouvoir de rendre la justice (et cela comprend les plaidoiries écrites et orales) ont-elles le choix d'utiliser l'une ou l'autre langue, mais les documents émanant de ces organismes ou émis en leur nom ou sous leur autorité peuvent être rédigés dans l'une ou l'autre langue et ce choix s'étend au prononcé et à la publication des jugements ou ordonnances²⁷. »

La Cour d'appel du Québec a récemment eu l'occasion de réaffirmer l'interprétation qui a été donnée dans le passé de l'article 133 de la Loi constitutionnelle de 1867. Ainsi, dans l'affaire *Lomer Pilon c. Corporation de l'hôpital Bellechasse de Montréal*²⁸, un justiciable francophone a contesté le fait que deux des trois juges qui avaient entendu son appel d'un jugement de première instance, lui-même rédigé en français, avaient rendu leur décision en anglais. Il a entre autres soutenu que l'article 133 de la Loi constitutionnelle de 1867 reconnaît le droit d'un justiciable francophone de recevoir les motifs écrits d'un tribunal directement en français ou dans une traduction dûment authentifiée ayant la même valeur que le texte anglais original. Il a de plus sollicité un jugement déclaratoire portant que, lorsque les parties à un litige civil ne s'expriment pas dans la même langue officielle, tout jugement du tribunal doit être rédigé dans les deux langues, chaque version ayant la même force de loi.

Du strict point de vue du droit, la Cour d'appel du Québec n'a eu aucune hésitation à rejeter l'appel puisqu'aucune jurisprudence n'appuyait la position de l'appelant. La cour en est venue, en effet, à la conclusion suivante : « [...] la jurisprudence me paraît très claire à l'effet que c'est au juge que cette disposition confère le droit constitutionnel d'utiliser à son choix la langue française ou anglaise dans la rédaction de son jugement alors que cette même disposition n'impose aucune obligation à l'État de fournir une traduction

26. *MacDonald c. Ville de Montréal*, [1986] 1 R.C.S. 460, à la page 483.
27. P.G. du Québec c. *Blair et al.*, [1979] 2 R.C.S. 1019, à la page 1030.
28. Cour d'appel du Québec, jugement n° 500-05-000056-887, rendu le 21 septembre 1994.

**La faculté d'utiliser
l'une ou l'autre
langue ne crée pas
pour l'État l'obligation
de voir à ce que
les procédures
soient bilingues.**

LA LANGUE DES LOIS

Par suite de modifications récentes apportées à la *Charte de la langue française* (contenues dans le projet de loi 86, sanctionné le 18 juin 1993), l'obligation de l'État de fournir la traduction des décisions judiciaires repose désormais sur un texte de loi. L'article 9 de cette charte énonce ce qui suit : « [...] tout jugement rendu par un tribunal judiciaire et toute décision rendue par un organisme exerçant des fonctions quasi judiciaires sont traduits en français ou en anglais, selon le cas, à la demande d'une partie, par l'Administrateur tenu de assumer les coûts nécessaires au fonctionnement de ce tribunal ou de cet organisme ». Si cette initiative du législateur ne garantit pas que la version traduite d'un jugement a la même force de loi que l'original, elle insère néanmoins dans la loi une obligation en faveur du justiciable que les autorités civiles québécoises sont tenues de respecter.

La portée limitée du droit constitutionnel d'employer le français ou l'anglais devant les tribunaux du Québec entraîne pas comme conséquence le droit à la traduction des jugements. Des mesures administratives ont malgré tout été prises au Québec afin que l'on fournisse une telle traduction. Comme l'a souligné la Cour d'appel, le justiciable peut obtenir ce service de traduction sur demande. Bien que la traduction n'ait pas la même force de loi que l'original et qu'elle ne soit fournie que sur demande, la Cour d'appel a conclu qu'elle satisfaisait à l'exigence relative au traitement équitable de tous les justiciables.

Au surplus, la cour a estimé qu'aucune disposition de la *Charte canadienne des droits et libertés* ou de la *Charte des droits et libertés de la personne* du Québec n'oblige l'État à fournir une traduction de quelque jugement que ce soit.

L'exercice du droit d'employer le français ou l'anglais devant les tribunaux est grandement facilité si le justiciable a accès à des lois bilingues. Même si la Constitution prescrit que les lois du Manitoba, du Nouveau-Brunswick, du Québec et du Parlement doivent être adoptées et imprimées en français et en anglais, les autres provinces sont soustraites à cette obligation. Dans le cas de la Saskatchewan, les lois fédérales existant au moment de son entrée dans la Confédération renfermaient des garanties à cet égard qui sont très semblables à la protection énoncée à l'article 133 de la Loi constitutionnelle de 1867. Nul besoin de rappeler que la Cour suprême du Canada a jugé, en 1988, que ces garanties étaient toujours en vigueur en Saskatchewan (et en Alberta), mais que la province avait le pouvoir de les abroger.

Les communications entre les policiers et les personnes visées par une enquête peuvent parfois soulever des questions concernant les droits linguistiques. Cette constatation vaut tout particulièrement dans le cas du Nouveau-Brunswick, puisque le paragraphe 20(2) de la *Charte canadienne des droits et libertés* établit que « [...] le public a, au Nouveau-Brunswick, droit à l'emploi du français ou de l'anglais pour communiquer avec tout bureau des institutions de la législature ou du gouvernement ou pour en recevoir les services ».

La Cour d'appel du Nouveau-Brunswick a étudié la signification de cette disposition et son application aux activités d'un service de police municipal dans l'affaire *R. c. Haché*²². Un agent des forces policières de Fredericton a interpellé M. Haché au moment où il arrivait à une station-service pour lui demander de fournir un échantillon d'haléine en vue d'une analyse au moyen d'un appareil portatif ALERT. Cette démarche a déclenché toute une série d'événements à la suite desquels M. Haché a été conduit au poste de police, où il a subi un alcootest qui a révélé une alcoolémie supérieure à la norme établie. Les policiers ont durant tout ce temps — et notamment lorsqu'ils l'ont informé de son droit à l'assistance d'un avocat —, communiqué en anglais seulement avec M. Haché qui, n'éprouvant aucune difficulté à parler et à comprendre cette langue, n'a indiqué à aucun moment qu'il voulait que l'on utilise le français.

Au procès, l'avocat de M. Haché a demandé que le certificat d'analyse de l'alcootest soit écarté parce que les droits linguistiques de son client n'avaient pas été respectés. Il a affirmé que M. Haché avait le droit constitutionnel de communiquer avec les gens du service de police de Fredericton dans la langue officielle de son choix et d'en recevoir les services dans cette langue. Il a en outre fait valoir que les policiers avaient le devoir d'informer M. Haché des droits que lui garantit le paragraphe 20(2) de la *Charte*, et que leur manquement à ce devoir devait être sanctionné par le rejet du certificat d'analyse. Le juge a repoussé ces arguments et admis le certificat.

Bien que la Cour d'appel du Nouveau-Brunswick ait confirmé à la majorité la décision du juge du procès, les juges ont donné des motifs différents. Le juge Rice a conclu

que le service de police de Fredericton n'était pas une institution provinciale au sens du paragraphe 20(2) de la *Charte*²³, et a décidé, pour ce seul motif, qu'il n'y avait pas eu atteinte aux droits linguistiques de l'accusé. Il a néanmoins ajouté qu'un citoyen n'est pas investi du droit d'être informé de ses droits constitutionnels garantis par le paragraphe 20(2) de la *Charte*. Il a poursuivi en affirmant que, même s'il y avait eu violation du paragraphe 20(2), il aurait admis le certificat d'analyse pour éviter de déconsidérer l'administration de la justice²⁴.

S'il a convenu qu'il y avait lieu de rejeter l'appel, le juge Ayles a, pour sa part, repoussé le raisonnement suivant lequel le service de police de Fredericton n'était pas visé par le paragraphe 20(2) de la *Charte*. Il a conclu que M. Haché avait le droit constitutionnel de communiquer en français avec le service de police municipal, mais que les policiers n'avaient pas le devoir de l'informer de ce droit. Le devoir des policiers d'informer l'inculpé de ses droits était au cœur des motifs invoqués par le juge dissident Anger²⁵. Quoi qu'il en soit, les deux juges formant la majorité ont conclu que le paragraphe 20(2) de la *Charte* n'impose pas une telle obligation. Par surcroît, l'accusé avait choisi de répondre au policier en anglais, et il n'avait rien fait pour indiquer qu'il ne comprenait pas l'anglais ou qu'il voulait employer le français. Son appel a donc été rejeté.

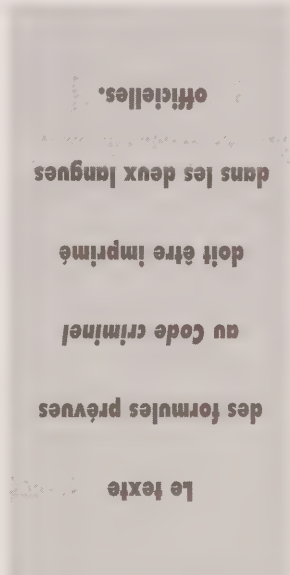
LA LANGUE DES JUGEMENTS

Tous les participants au processus judiciaire jouissent du droit constitutionnel d'employer le français ou l'anglais devant les tribunaux fédéraux ou les tribunaux du Manitoba, du Nouveau-Brunswick et du Québec. Toutefois, la faculté d'utiliser l'une ou l'autre langue ne crée pas pour l'État l'obligation de voir à ce que les procédures ou les formalités d'enregistrement des procédures soient bilingues. En effet, les droits linguistiques protégés (par l'article 133 de la *Loi constitutionnelle* de 1867 et par d'autres dispositions constitutionnelles du même type) « [...] sont ceux des justiciables, des avocats, des témoins, des juges et des autres officiers de justice qui prennent effectivement la parole, et non ceux des parties ou autres personnes à qui l'on s'adresse, et ce sont ceux des rédacteurs et des auteurs des actes et pièces de procédure, et

22. Cour d'appel du Nouveau-Brunswick, [1994] 139 N.B.R. 81.
23. Le juge a déclaré : « Une municipalité, malgré l'intervention du gouvernement dans certaines de ses activités est suffisamment autonome, souveraine et responsable dans son administration et organisation dans les limites de ses pouvoirs et n'est pas, à mon avis, soumise à une telle surveillance et contrôle du gouvernement ou de la Législature pour en être une [institution] au sens du paragraphe 20(2) de la *Charte*. » A la page 94.
24. Le juge a déclaré : « Même si j'étais arrivé à la conclusion qu'il y avait eu violation du paragraphe 20(2), je suis d'avis que l'admission du certificat d'analyse en preuve ne déconsidère pas l'administration de la justice, et que le refus de l'admettre aurait eu plutôt l'effet contraire. » A la page 97.
25. Dissident, le juge Anger s'est prononcé en ces termes : « La jurisprudence établit que toute personne lors de son appréhension a le droit d'être informée de son droit constitutionnel de consulter un avocat, et de son droit de garder le silence et de comprendre la portée de ces droits. Or puisque le droit de communiquer avec le policier dans la langue de son choix est un droit constitutionnel et que, de plus, la compréhension des autres droits peut dépendre directement du choix de langue je suis d'avis qu'une personne doit être avisée de ce droit et en comprendre la portée. » A la page 88.

Le droit constitutionnel à l'assistance d'un interprète prévu à l'article 14 de la *Charte* s'applique universellement, sans égard à la langue (officielle ou autre) de l'accusé. Il n'a pas pour effet de modifier la langue de la procédure. Au surplus, ce droit garanti par la *Charte* est assujéti au critère fondamental de la compréhension. Par contre, le droit d'utiliser le français ou l'anglais comme langue de la procédure, tel que défini dans le *Code criminel*, ne dépend pas de la capacité de l'accusé de comprendre la langue qui est normalement employée par le tribunal.

Les formules bilingues



Comme nous l'avons vu, le *Code criminel* énonce, au paragraphe 84(3), que le texte des formules qui y sont prévues — et des autres formules semblables — doit être imprimé dans les deux langues officielles. Les conséquences qui découlent de l'observation de cette disposition ont été examinées dans l'affaire *R. c. Alcan Aluminium Ltd*¹⁹. Des poursuites ont été intentées contre la société Alcan pour des infractions punissables sur déclaration de culpabilité par procédure sommaire, soit pour avoir violé la loi fédérale relative aux ports et aux installations portuaires. La dénonciation énonçant les infractions était consignée sur une formule unilingue française. Le procureur de la société Alcan a soutenu qu'une dénonciation unilingue française constituait une contravention au paragraphe 84(3), vice de forme qui rendait la dénonciation nulle et non avenue.

Pour étayer sa thèse, il a fait valoir que, selon la jurisprudence, les lois comme la *Loi sur les langues officielles* appartiennent à une catégorie à part, soit celle des lois quasi constitutionnelles. En conséquence, il y a lieu de donner une interprétation large aux droits linguistiques qui y sont prévus, de manière à donner pleinement effet au but visé. En l'espèce, cela signifiait que la réparation convenable pour l'observation du paragraphe 84(3) consistait à déclarer la dénonciation nulle et non avenue.

Bien que la cour ait reconnu que l'observation d'une disposition impérative de la loi amenait d'ordinaire le tribunal à frapper de nullité la pièce de procédure en cause, il existe des cas où une telle disposition impérative apparaît, en

19. Jugement de la Cour du Québec (Chambre criminelle et pénale), rendu par le juge Tremblay le 10 février 1994, no 150-27-001626-908.

20. La délivrance d'une sommation en français à un anglophone au Québec n'a pas été considérée comme une atteinte à ses droits protégés par l'article 133 de la *Loi constitutionnelle* de 1867. Voir *MacDonald c. Ville de Montréal*, [1986] 1 R.C.S. 460.

21. La Cour a déclaré : « De tout ce qui précède, il faut reconnaître que les procédures émanant des tribunaux du Québec peuvent être rédigées en français ou en anglais et ce, conformément aux droits garantis par l'article 133 de l'Acte de l'Amérique du Nord britannique. Dans le cas qui nous intéresse, le dénonciateur s'est exprimé en français utilisant le droit qui lui est conféré par l'article 133. Reconnaître que la non-observation des dispositions de l'article 84(3) du *Code criminel* entraîne la nullité absolue d'une dénonciation qui serait unilingue, c'est méconnaître le droit du dénonciateur de s'exprimer dans la langue de son choix. »

La question de savoir en quoi consisterait une réparation convenable dans les cas où des formules bilingues n'ont pas été utilisées dans le cadre d'une poursuite criminelle a été soumise à la Cour d'appel du Québec dans l'affaire *Gibslain Noisieux c. Gilles Belval*. Agissant à titre d'intervenant, le procureur général du Canada a soutenu que la disposition exigeant l'emploi de formules bilingues constituait une initiative du gouvernement fédéral, lequel veut ainsi offrir un complément à la protection accordée par l'article 133 de la *Loi constitutionnelle* de 1867. Cette disposition vise à permettre aux accusés de bien comprendre, dans la langue officielle de leur choix, la nature générale de l'inculpation, et le procureur général a fait valoir que, s'il est important que ce devoir de l'État soit respecté, l'omission de se conformer à cette disposition ne doit pas entraîner la nullité absolue des poursuites. Le tribunal devrait donc permettre à la poursuite de corriger le vice, sauf si, en effectuant une telle modification, elle cause un préjudice à l'accusé. Le jugement de la Cour d'appel du Québec devrait fournir des orientations nouvelles au sujet de ces questions fort importantes.

Le procureur de l'accusé a d'abord soutenu que le droit de ce dernier de choisir la langue du procès serait mieux respecté si les détails de l'inculpation étaient rédigés en français et en anglais. De plus, un procès en français où les détails de l'inculpation ne seraient énoncés qu'en anglais constituerait une anomalie que le tribunal ne saurait tolérer. La cour a rejeté ces arguments précisant que la loi est muette à cet égard et qu'il est établi que la dénonciation ne fait pas effectivement partie du procès¹⁷.

La cour a en outre souligné que l'accusé avait, en fait, reçu une traduction orale des détails relatifs à l'infraction alléguée au moment où l'affaire avait été mise au rôle. On avait donc satisfait aux exigences de l'article 14 de la *Charte canadienne des droits et libertés*, lequel stipule que les parties qui ne peuvent suivre les procédures parce qu'elles ne comprennent pas ou ne parlent pas la langue employée ont droit à l'assistance d'un interprète.

Dans l'arrêt récent *Quoc Dung Tran c. la Reine*¹⁸, la Cour suprême du Canada s'est prononcée sur la portée du droit à l'assistance d'un interprète garanti par l'article 14 de la *Charte*. La cour a estimé que ce droit est lié à la notion fondamentale de l'équité de notre système judiciaire, au souci de donner à l'accusé l'occasion d'entendre la preuve qui pèse contre lui et l'occasion d'y répondre, et à notre prétention d'être une société multiculturelle — telle qu'elle est exprimée à l'article 27 de la *Charte*. Tous ces facteurs favorisent une interprétation libérale et fondée sur l'objet des droits garantis. Si bien que la cour conclut que l'interprétation fournie à l'accusé doit être continue, fidèle, impartiale, concomitante et faite par une personne compétente. Lorsqu'il est appelé à déterminer si cette norme a été respectée, un tribunal doit toujours tenir compte du fait que ce droit vise à éviter que l'accusé soit dans l'impossibilité de comprendre une partie des procédures, à cause de sa méconnaissance de la langue employée.

Le droit à l'assistance d'un interprète que garantit l'article 14 de la *Charte* diffère sous des aspects importants des droits linguistiques énoncés dans le *Code criminel*. Le *Code* vise avant tout à faire en sorte que la langue de la procédure corresponde à la langue officielle de l'accusé, qu'elle soit le français ou l'anglais. Bien que le *Code* exige aussi que des services d'interprétation soient offerts — voir l'alinéa 530.1 f), qui accorde ce droit non seulement à l'accusé, mais aussi à son avocat et aux témoins —, ces exigences s'ajoutent au droit qu'a l'accusé de demander que le juge et le poursuivant parlent la langue officielle qui est la sienne.

Si le *Code criminel* énonce que des formules bilingues doivent être utilisées notamment pour la dénonciation des infractions reprochées à l'accusé, il n'exige toutefois pas expressément que les faits allégués soient rédigés à la fois en français et en anglais. En conséquence, lorsque le tribunal ordonne le déroulement du procès dans la langue officielle de l'accusé, il reste à déterminer si le poursuivant est tenu de présenter les détails de l'inculpation par écrit dans cette langue. La récente affaire *R. c. Simard*¹⁶ jette une lumière nouvelle sur cette question. Inculpé d'agression sexuelle, l'accusé a d'abord comparu devant la cour le 17 septembre 1992, et l'on a alors constaté que, de toute évidence, il aurait besoin des services d'un interprète. Lors d'une audience ultérieure au cours de laquelle il a bénéficié de l'assistance d'un interprète, la date du procès a été établie en veillant bien à ce que l'on puisse avoir recours, ce jour-là, aux services d'un juge et d'un poursuivant qui parlent français. Le jour du procès, soit le 26 novembre de la même année, l'avocat de l'accusé a demandé que la dénonciation soit déclarée nulle et non avenue puisque les détails de l'inculpation, bien que consignés sur une formule bilingue, n'étaient rédigés qu'en anglais. Le juge a alors accepté cet argument et cassé les accusations. Le ministre public a porté cette décision en appel.

Le principal point faible de la décision du juge tenait au fait que la loi n'offre aucune indication quant à la langue dans laquelle les détails de l'inculpation doivent être rédigés, et c'est donc sur ce point que la cour a fait droit à l'appel. S'il y a lieu de supposer, lorsqu'on détermine qu'un procès aura lieu en français, que le poursuivant devrait également être tenu de fournir l'énoncé des détails relatifs à l'infraction dans cette langue, la Cour d'appel a plutôt estimé que la loi ne lui impose pas cette obligation. Après examen des dispositions du *Code criminel*, elle en est venue à la conclusion suivante :

L'article 530.1 ne dit pas que la dénonciation doit être traduite, de la langue du dénonciateur vers la langue officielle choisie par l'accusé. L'alinéa 530.1 g) établit exactement en quoi consiste le dossier de cour. Le dossier de cour ne comprend pas la dénonciation. Il me faut dès lors conclure que, si le législateur avait voulu que la dénonciation fasse partie du dossier, et s'il avait voulu que, dans ce genre d'affaire, la partie de la dénonciation renfermant l'inculpation soit traduite par écrit, il l'aurait précisé. [Notre traduction]

16. *La Reine c. Hector Simard*, Cour de justice de l'Ontario (Division générale), jugement rendu le 30 mars 1994.
17. Le juge qui a entendu l'appel a déclaré : « Il faut souligner qu'une dénonciation ne fait pas partie du procès, bien qu'il faille convenir qu'elle est l'élément déclencheur du processus aboutissant au procès. La dénonciation est en fait une allégation, elle n'est pas un élément de preuve. Au moment où elle est faite sous serment, l'accusé n'est pas présent. Le processus du dépôt de la dénonciation est donc distinct de celui du procès. » [Notre traduction]
18. Mots prononcés le 1^{er} septembre 1994, (no de greffe 23321).

l'accusé se trouvent aux articles 21 et 24 de la *Loi sur les langues officielles* et au paragraphe 20(1) de la *Charte canadienne des droits et libertés*. Écartant cet autre argument, la cour a souligné qu'il convient d'établir une distinction entre les plaidoiries ou autres pièces de procédure touchant l'exercice de la fonction judiciaire des tribunaux et les services fournis au grand public. Par opposition aux questions relatives au droit d'utiliser le français ou l'anglais devant les tribunaux, le droit de communiquer avec les institutions fédérales et de recevoir les services concerne « [...] la prestation de services à une personne, à sa demande, ou selon sa volonté, ou à son profit [...] ». [Notre traduction]

Dans le cadre d'un procès criminel, la preuve documentaire est préparée par des services de police municipaux ou provinciaux, qui ne peuvent être assimilés aux institutions fédérales. On ne saurait donc invoquer ce seul argument pour faire valoir le droit de l'accusé à des services dans l'une ou l'autre des langues officielles. Même si une preuve documentaire était établie par la GRC, qui est de toute évidence une institution fédérale, elle demeurerait essentiellement une pièce réservée à ses services. Et le fait que la loi exige qu'une telle pièce soit communiquée à l'accusé n'en ferait pas pour autant un document destiné au public au sens du paragraphe 20(1) de la *Charte* ou de l'article 21 de la *Loi sur les langues officielles*.

En conclusion, la Cour suprême du Yukon a souligné l'importance du principe voulant que tout accusé ait la possibilité de présenter une défense pleine et entière dans le contexte d'un procès juste et équitable. Pour respecter ce principe, il peut être nécessaire de communiquer la preuve dans la langue officielle de l'accusé. Toutefois, la cour a déclaré sans équivoque que l'affaire dont elle était saisie ne l'exigeait pas :

Il se peut qu'il y ait des circonstances dans lesquelles la cour, avant le procès, décréterait que sans traduction d'un document [...] d'une des langues officielles à l'autre langue officielle qui a été choisie par l'accusé comme la langue du procès, l'accusé ne pourra pas subir son procès avec la possibilité de présenter « une pleine défense » ou d'avoir un procès juste et équitable. Il faut attendre une autre cause pour préciser quelles seraient les circonstances où cela serait la décision de la cour. Dans les circonstances actuelles, l'accusé et son procureur admettent qu'ils ont tous les deux la capacité de comprendre l'anglais et ils n'allèguent pas que l'accusé subirait un préjudice si les déclarations et documents divulgués par la poursuite n'étaient pas divulgués avec une traduction en français avant le procès.

Quant à l'argument selon lequel les articles 530 et 530.1 du *Code criminel* doivent être interprétés comme accordant le droit à la communication de la preuve dans la langue officielle de l'accusé, la cour a répondu que le libellé de ces dispositions donne à penser le contraire. Le *Code* exige en effet que le dossier de la cour comporte une transcription de la totalité des débats dans la langue officielle originale (avec, le cas échéant, une transcription de la traduction), ainsi que toute preuve documentaire dans la langue de sa présentation¹⁵. Comme la preuve documentaire peut être présentée dans l'une ou l'autre langue officielle et être versée au dossier de la cour dans cette langue, la cour n'a pu conclure que la communication de la preuve avant le procès doit se faire dans la langue officielle de l'accusé. Néanmoins, cela ne porte évidemment pas atteinte au droit de l'accusé d'obtenir une traduction de toute preuve présentée à l'enquête préliminaire ou au procès.

Le fait que l'alinéa 530.1 b) dispose que l'accusé et son avocat « [...] peuvent utiliser l'une ou l'autre langue officielle dans les actes de procédure ou autres documents [...] » n'a pas amené la cour à changer d'avis, car elle estime que cette disposition s'inspire des garanties linguistiques énoncées dans la Constitution et qu'elle doit être interprétée de la même façon :

En fait, l'al. 530.1 b) reproduit en quelque sorte les dispositions de l'art. 133 de la *Loi constitutionnelle* de 1867, de l'art. 23 de la *Loi sur les langues du Yukon*, il 1870, et de l'art. 5 de la *Loi sur les langues du Yukon*, il devrait conséquemment être interprété de façon analogue à ces dispositions en ce qui a trait aux actes de procédure et à la documentation, c'est-à-dire en conformité avec la jurisprudence de la Cour suprême qui reconnaît le droit de tous les participants au processus judiciaire d'utiliser le français ou l'anglais, sans toutefois imposer d'obligations corollaires aux autres participants [...].

On a par ailleurs fait valoir que l'accusé a droit à la communication de la preuve dans la langue officielle qui est la sienne en vertu des garanties constitutionnelles et législatives qui lui permettent d'exiger des institutions fédérales des services dans sa langue. Les dispositions invoquées par

15. L'alinéa 530.1 g) du *Code criminel* se lit comme suit : « [...] le dossier de l'enquête préliminaire et celui du procès doivent comporter la totalité des débats dans la langue officielle originale et la transcription de l'interprétation ainsi que toute la preuve documentaire dans la langue officielle de sa présentation à l'audience, ».

avant le procès, entre autres — qui ne sont pas expressément mentionnées dans le *Code*. La question de savoir si, lorsque la cour a ordonné le déroulement du procès dans la langue de la minorité, le ministère public doit fournir une traduction de cette preuve dans la langue officielle de l'accusé a récemment été étudiée de manière approfondie par la Cour suprême du Territoire du Yukon¹⁴.

L'affaire portait sur des infractions à la *Loi sur les stupéfiants*. À l'enquête préliminaire (pour laquelle des dispositions avaient été prises afin que le juge et le poursuivant parlent le français), une requête a été présentée pour obliger le poursuivant à fournir une traduction française des pièces suivantes :

- a) les déclarations et les notes des agents de la Gendarmerie royale du Canada (GRC);
- b) la transcription du témoignage d'un indicateur à l'enquête préliminaire;
- c) le casier judiciaire de l'indicateur;
- d) les notes prises par les policiers lors d'un interrogatoire de l'indicateur dans le cadre d'une enquête criminelle dont il était l'objet.

Cette demande se fondait sur divers arguments. Premièrement, l'avocat de l'accusé soutenait que l'article 5 de la *Loi sur les langues* du Yukon (1988), qui stipule que « [...] chacun a le droit d'employer le français ou l'anglais dans toutes les affaires dont sont saisis les tribunaux établis par l'Assemblée législative et dans tous les actes de procédure qui en découlent [...] », garantit effectivement le déroulement du procès dans la langue officielle de l'accusé. Rejetant cet argument, la Cour suprême du Territoire du Yukon a souligné le rapport évident qui existe entre cette disposition et l'article 133 de la *Loi constitutionnelle de 1867*. Les tribunaux ont donné une interprétation restrictive à cet article ainsi qu'à d'autres dispositions législatives de même type. Bien qu'il protège la faculté d'une personne d'utiliser l'une ou l'autre langue devant les tribunaux désignés, cet article n'oblige aucunement la cour à comprendre sans intermédiaire la langue de l'accusé ou de quiconque comparait devant elle. En d'autres termes, si l'on ne peut empêcher une personne de faire usage de l'une ou l'autre langue officielle, cela ne veut pas dire qu'elle est en droit pour autant d'exiger que les autres comprennent sans intermédiaire la langue qu'elle a choisie. Selon la jurisprudence, le recours aux services d'interprètes est suffisant.

Le droit à un procès dans la langue officielle de l'accusé va au-delà du droit aux services d'un interprète, qui est garanti par la *Charte canadienne des droits et libertés*¹³. Le droit de l'accusé de subir son procès dans la langue officielle qui est la sienne porte sur la langue des débats et englobe donc la possibilité de comprendre, avec toutes leurs nuances, les propos échangés entre les avocats et le juge, de même que les jugements interlocutoires rendus durant l'audience, la possibilité d'être compris directement quand il témoigne ainsi que la possibilité de comprendre sans intermédiaire les observations des avocats et, le cas échéant, les directives données par le juge aux jurés.

La Cour supérieure du Québec a souligné que le recours aux services d'interprètes est un compromis nécessaire quand l'accusé ne parle aucune des deux langues officielles ou quand il faut s'assurer que l'on comprendra le témoignage des personnes qui déposent dans une autre langue que la langue officielle utilisée au procès. Elle a néanmoins fait remarquer qu'il devient beaucoup plus problématique d'avoir recours à de tels services dans le cas de plaidoiries, de décisions sur l'admissibilité d'éléments de preuve ou de directives données par le juge au jury. Pour éviter des problèmes de cet ordre, il faut veiller à ce que, dans la mesure du possible, les procédures se déroulent dans la langue officielle de l'accusé. Ceci correspond à l'esprit des dispositions linguistiques contenues dans le *Code criminel*, esprit qui ne saurait être compris par une application rigide du principe selon lequel les personnes accusées d'avoir participé à une entreprise commune doivent subir leur procès conjointement. Au surplus, le droit à un procès équitable des accusés anglophones aurait été mis en péril si le tribunal n'avait pas ordonné la tenue d'un procès en anglais. Aussi, soucieuse de donner pleinement effet aux droits des accusés de subir leur procès dans la langue officielle qui est la leur et de garantir un procès équitable à tous les accusés, la Cour supérieure a-t-elle ordonné la tenue de procès distincts.

La communication de la preuve

Comme nous l'avons vu, le *Code criminel* a prévu de façon précise certaines des conséquences qu'aura, sur le plan de la procédure, l'ordonnance de tenir un procès dans la langue officielle de l'accusé. Une telle ordonnance peut néanmoins avoir certaines incidences sur d'autres aspects de la procédure — la communication de la preuve par le poursuivant

13. La Cour suprême du Canada a fait remarquer que ce droit ne devait pas être assimilé aux droits relatifs à l'usage des langues officielles : « Le droit qu'ont les parties en common law d'être entendues et comprises par un tribunal et leur droit de comprendre ce qui se passe dans le procès est un droit linguistique mais plutôt un aspect du droit à un procès équitable. Ce droit est d'une portée à la fois plus large et plus universelle que celle des droits linguistiques. Tout le monde en jouit y compris les personnes qui ne parlent ni ne comprennent aucune des deux langues officielles. Il relève de la catégorie de droits que la *Charte* qualifie de garanties juridiques et, en fait, il est protégé, du moins en partie, par des dispositions comme les articles 7 et 14 de la *Charte*. » Voir *Société des Académiciens du Nouveau-Brunswick c. Association of Parents for Fairness in Education*, [1986] 1 R.C.S. 549, à la page 577.

14. *La Reine c. Rodrigue*, Cour suprême du Territoire du Yukon, jugement rendu le 5 mai 1994.

procès ou pour présenter les requêtes interlocutoires ? La capacité de l'accusé de suivre l'argumentation des avocats ou de comprendre les autres propos échangés entre les avocats et le juge sera, de toute évidence, compromise s'il ne comprend pas la langue employée.

C'est précisément leur inquiétude au sujet de l'équité des procédures qui a poussé les accusés anglophones dans l'affaire *Forsey*, minoritaires par rapport aux francophones, à demander un procès dans leur langue. La Cour ordonne que le procès se déroule dans les deux langues officielles. Se fondant sur le principe selon lequel les personnes accusées d'avoir participé à une entrepris e commune subissent leur procès conjointement, sauf s'il peut être démontré qu'il en résulterait une injustice pour l'une d'entre elles, la Couronne a fait valoir qu'un procès conjoint s'imposait. Un procès bilingue permettrait effectivement non seulement de respecter ce principe, mais encore de donner effet aux droits relatifs à la langue du procès que le *Code criminel* reconnaît aux accusés.

La Cour supérieure du Québec s'est interrogée sur le sens de l'expression « procès bilingue », soulignant que ces mots ne sont pas employés dans le *Code criminel*, où l'on parle plutôt de procès devant un juge bilingue si les circonstances le justifient. C'est donc dire qu'aucune disposition explicite du Code n'indique dans quelle langue l'ensemble de l'instance doit se dérouler. Dans les circonstances, la cour a donc jugé que si elle n'ordonnait pas la tenue de procès distincts (un pour les accusés francophones et un autre pour les anglophones), les accusés qui ne parlent que l'une des deux langues officielles seraient inévitablement désavantagés car ils ne pourraient pas comprendre directement les débats qui se déroulent dans l'autre langue. Une bonne partie des débats se tiendrait probablement dans une seule langue, certains des accusés devraient donc nécessairement avoir recours à des interprètes.

À propos des procès criminels en général au Québec, la Cour supérieure a fait l'observation suivante :

[...] durant des années et des années, les procès avec jury se sont déroulés ici dans la langue de l'accusé, qu'il ait été d'expression française ou anglaise. L'accusé qui choisissait d'être jugé par un jury a, pendant longtemps, eu le droit d'être jugé par un jury capable de parler et comprendre la langue officielle qu'il parlait ou connaissait le mieux. Les avocats qui plaidaient souvent devant les tribunaux criminels se targuaient de pouvoir le faire dans l'une ou l'autre langue officielle. [Notre traduction]

capacité de l'accusé » [...] d'apprécier et de comprendre la preuve présentée contre lui et d'évaluer et de comprendre les arguments juridiques que son avocat fera valoir en son nom ». [Notre traduction] Comme les faits de l'affaire *MacMillan Bloedel* étaient produits dans une « atmosphère non francophone », sauf pour une conversation (apparemment en français) entre l'accusé et le policier qui l'a arrêté, la Cour suprême de la Colombie-Britannique n'a pu conclure que la tenue du procès dans la langue de la minorité servirait mieux l'intérêt de l'administration de la justice. De plus, la cour s'est dite d'avis que la capacité de l'accusé de parler et de comprendre l'anglais (ce dont l'avocat de la défense a convenu) militait contre la nécessité de conduire le procès en français. Si elle a refusé d'accueillir la demande d'un procès en français, la cour a néanmoins indiqué qu'il faudrait avoir recours aux services d'un interprète lors du procès.

Cette décision fournit certaines indications quant à la manière dont les juges exercent leur pouvoir discrétionnaire lorsqu'on leur demande que le procès se déroule dans la langue de la minorité. On se souviendra cependant que, dans la grande majorité des causes pénales, le tribunal n'est pas investi d'un tel pouvoir discrétionnaire. C'est donc dire que le droit fondamental à un procès dans la langue officielle de son choix est très large, et que les situations où le tribunal peut exercer son pouvoir discrétionnaire sont assez étroitement définies.

La question du pouvoir discrétionnaire d'ordonner que le procès se déroule dans l'une ou l'autre langue peut aussi se poser lorsque des coaccusés ne parlent pas la même langue officielle. Aux termes du *Code criminel*, la cour peut, sur demande de l'accusé et si les circonstances le justifient, ordonner que le procès ait lieu devant un juge qui parle les deux langues officielles. Toutefois, il n'y est pas expressément déclaré que les droits et obligations susmentionnés s'appliquent également lorsque le procès est tenu devant un juge bilingue. La récente décision dans l'affaire *William Forsey c. la Reine*¹², où 15 personnes étaient accusées de complot en vue d'importer des stupéfiants, montre les difficultés qui découlent de l'absence de dispositions précises portant sur la langue à utiliser dans un procès où les coaccusés ne parlent pas la même langue officielle. Les témoins peuvent ainsi déposer dans l'une ou l'autre langue, mais sur quels critères se fondera-t-on pour déterminer la langue qu'utiliseront les avocats pour s'adresser au président du tribunal durant le

12. Jugement de la Cour supérieure du Québec, n° 500-01-015581-934, déposé le 23 septembre 1994.

- procédures, y compris dans tous les actes de procédure et autres documents;
- b) le droit, pour l'accusé, d'exiger que le poursuivant — quand il ne s'agit pas d'un poursuivant privé — parle la même langue officielle que lui;
- c) l'obligation faite au tribunal d'offrir des services d'interprétation à l'accusé, à son avocat et aux témoins;
- d) l'obligation faite au tribunal de tenir un dossier des procédures dans la langue des participants et d'inclure dans ce dossier la traduction des débats qui ont eu lieu dans l'autre langue;
- e) l'obligation faite au tribunal de rendre disponible son jugement — exposé des motifs compris — dans la langue officielle de l'accusé.

- Ces droits et obligations n'entrent évidemment en jeu que si l'accusé choisit de subir son procès dans la langue officielle qui est la sienne. Ce choix préalable, ou droit fondamental, peut être exercé si :
- a) l'infraction présumée est un acte criminel relevant de la compétence absolue d'un juge de la Cour provinciale;
- b) l'infraction est punissable sur déclaration de culpabilité par procédure sommaire;
- c) le procès fait suite à une mise en accusation directe;
- d) l'accusé choisit d'être jugé par un juge de la Cour provinciale.

Si aucune de ces conditions ne peut être remplie, la possibilité pour l'accusé de subir son procès dans la langue officielle de la minorité relèvera du pouvoir discrétionnaire du tribunal.

L'affaire *MacMillan Bloedel Ltd. c. Rheaume* (concernant des accusations d'outrage au tribunal de nature criminelle portées devant la Cour suprême de la Colombie-Britannique) offre un aperçu des facteurs que le juge peut prendre en considération lorsqu'il exerce son pouvoir discrétionnaire. Dans cette affaire, la cour a estimé que, pour ordonner la tenue du procès en français, elle devait d'abord prendre en considération « [...] la nature de la preuve, la nature du procès et la nature des faits générateurs de l'inculpation¹¹ [...] » [Notre traduction]. Plus précisément, la cour doit s'interroger sur la

8. *Reference re Public Schools Act (Manitoba)*, [1993] R.C.S. 839 (Cour suprême du Canada), (1990) 67 D.L.R. (4th) 488 (Manitoba Court of Appeal), *Mahé c. l'Alberta*, [1988] 1 R.C.S. 342 (Cour suprême du Canada), 42 D.L.R. (4th) 514 (Alberta Court of Appeal, 1987); *Reference re Minority Language Educational Rights (P.E.I.)*, (1988) 69 Nfld & P.E.I.R. 236, 49 D.L.R. (4th) 499 (P.E.I. C.A.); *Reference re Education Act of Ontario and Minority Language Education Rights* (1984) 10 D.L.R. (4th) 491 (Cour d'appel de l'Ontario).

* **Note** : Les *Dominion Law Reports* (D.L.R.) ne sont disponibles qu'en anglais.

9. No de greffe A-890762.

10. Communiqué de l'Association des parents francophones de la Colombie-Britannique, le 12 septembre 1994.

11. *MacMillan Bloedel Ltd. c. Rheaume*, [1994] B.C.J., jugement no 296, (no de greffe de Vancouver C916306), jugement déposé le 20 janvier 1994.

LA JURISPRUDENCE EN MATIÈRE DE DROITS LINGUISTIQUES

LE PROCESSUS PÉNAL

Les litiges entourant les droits linguistiques sont particulièrement abondants lorsqu'on cherche à mettre en œuvre les dispositions du *Code criminel* qui reconnaissent le droit des accusés de subir leur procès dans la langue officielle qui est la leur. La loi n'a pas prévu, du moins explicitement, toutes les questions que pourraient soulever ces dispositions. Le présent compte rendu n'est certes pas exhaustif, mais il permet d'entrevoir la complexité du processus pénal et, partant, de comprendre pourquoi il est nécessaire de disposer d'une jurisprudence toujours plus vaste en la matière.

La langue du procès

Il est fait état, dans le dernier rapport annuel, des droits et des obligations institutionnelles qui, aux termes du *Code criminel*, entrent en jeu lorsque le juge ordonne la tenue du procès dans la langue officielle de l'accusé (articles 530 et 530.1). Ce sont notamment :

a) le droit, pour l'accusé, son avocat et les témoins, d'employer l'une ou l'autre langue officielle au cours des

*droits et libertés*⁸. Le 12 septembre 1994, le Commissaire a obtenu l'autorisation d'intervenir dans la reprise d'instance de l'action intentée en 1989 par, entre autres, l'Association des parents francophones de la Colombie-Britannique⁹. Dans leur déclaration modifiée, les demandeurs revendiquent le droit de gestion et de contrôle des écoles et des programmes scolaires francophones dans les régions de Vancouver et de la vallée du bas Fraser, d'une part, et de Victoria, d'autre part. Ils requièrent aussi, à titre de dommages en vertu de l'article 24 de la *Charte*, « l'établissement d'un fonds en fiducie qui serait utilisé pour l'élaboration et la mise en œuvre de programmes visant à remédier à l'érosion culturelle et linguistique subie par les membres de la minorité francophone à cause du refus du gouvernement provincial de leur accorder une infrastructure adéquate pour l'exercice des droits en éducation pour leurs enfants¹⁰ ».

humaines en vue d'obtenir une indemnité pécuniaire et sa réintégration dans la fonction publique. Le requérant allègue que la violation d'une partie de ses droits en matière de langue de travail a nui à son rendement et que, en conséquence, son contrat avec le Ministère à Montréal n'a pas été renouvelé. Les procédures en sont au stade préliminaire.

Monsieur Louis-Hubert Leduc a déposé une requête en vue d'obtenir une ordonnance contre le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international lui accordant des dommages-intérêts et sa réintégration dans son ancien poste. Il demande en outre l'annulation d'une réunion qui s'est tenue en anglais. Les procédures en sont au stade préliminaire.

Monsieur Raymond J. Stockus a formé un recours dirigé, entre autres, contre le réseau anglais de Radio-Canada (CBC), contre Sa Majesté la Reine, contre les fiduciaires de la caisse de retraite de la CBC et contre le Commissaire aux langues officielles. Selon le principal argument de M. Stockus, le poste de gestionnaire de la caisse de retraite de la CBC ne doit pas être désigné bilingue. Quelques requêtes préliminaires ont permis d'établir que le recours de M. Stockus était intenté en application de l'article 77 de la Loi sur les langues officielles et que le Commissaire avait qualité pour intervenir dans cette instance. Monsieur Stockus peut en outre se prévaloir d'autres droits d'action mais, au 30 novembre 1994, il ne l'avait pas encore fait.

Les événements récents

Monsieur Derek Tessier a formé un recours contre la Reine et le ministère de la Défense nationale. Il allègue que ses chances d'emploi et d'avancement ont été diminuées du fait qu'il a été forcé de recevoir une formation professionnelle en même temps qu'une formation linguistique, et qu'il a été renvoyé sans motif valable par les Forces canadiennes. Il demande une indemnité de 225 000 \$. L'avis de requête a été déposé le 25 novembre 1994.

Le 8 mai 1992, un plaignant, M. Clément Côté, a déposé une requête en vertu du paragraphe 77(1) de la Loi sur les langues officielles, contestant la désignation linguistique de plusieurs postes au Bureau de l'accise de la région de Québec. Tous les postes contestés par M. Côté ont été transférés au ministère du Revenu du Québec le 1^{er} juillet 1992, conformément à une entente administrative conclue entre le gouvernement fédéral et le gouvernement du Québec au sujet de la mise en oeuvre de la taxe sur les produits et services.

Le Commissaire
ne peut interposer
un recours
que si le plaignant
y consent.

Demande de révision judiciaire

Règle générale, ce pouvoir s'exerce en fonction du poste dont la désignation est entachée d'illégalité. À titre d'exemple, il permettrait à la cour d'ordonner la tenue de nouveaux concours afin de donner aux candidats lésés par la désignation illégale d'un poste la possibilité d'y accéder. Cependant, je ne crois pas que l'on puisse exclure la possibilité que la cour choisisse d'accorder une autre forme de réparation surtout lorsque les postes en question ont été abolis, comme c'est le cas ici. Il s'agit dans tous les cas d'accorder la réparation qui semble juste dans les circonstances.

En mars 1994, le juge Noël a rejeté une requête présentée par Sa Majesté dans laquelle il soutenait que la requête de M. Côté était devenue théorique et il demandait que la question soit tranchée comme un point préliminaire selon les *Règles de la Cour fédérale*. Bien que l'ordonnance du juge Noël ait été portée en appel, il vaut la peine de mentionner que, à son avis, le paragraphe 77(4) attribue à la cour de larges pouvoirs au chapitre de la réparation. Plus précisément, le juge Noël a affirmé :

Le 13 mai 1994, le juge Noël a rejeté une demande de révision judiciaire qu'avait présentée M. Jean-Charles St-Onge contre le Commissaire en conformité avec la Loi sur la Cour fédérale⁷. La cour a rejeté les arguments de M. St-Onge, qui soutenait que le rapport d'enquête du Commissaire était contraire à une décision antérieure rendue par la Cour d'appel fédérale, que ses observations à titre de plaignant auraient été intégrées au rapport d'enquête au lieu d'y être annexées et qu'en conséquence il avait droit à des dommages-intérêts. Monsieur St-Onge a interjeté appel de la décision devant la Cour d'appel fédérale.

Les interventions du Commissaire dans des instances judiciaires relatives au statut du français et de l'anglais

La Loi sur les langues officielles reconnaît au Commissaire le pouvoir de demander l'autorisation d'intervenir dans toute instance judiciaire relative au statut ou à l'usage du français ou de l'anglais.

Au fil des ans, le Commissaire a obtenu la permission d'intervenir dans d'importantes affaires concernant le droit à l'instruction reconnu à l'article 23 de la *Charte canadienne des*

2. LES DROITS LINGUISTIQUES

Le présent chapitre est consacré à quelques décisions et instances judiciaires relatives aux droits linguistiques qui sont protégés par la *Loi constitutionnelle de 1867* et de 1982 ainsi que par la *Loi sur les langues officielles*, une loi quasi constitutionnelle. Chaque année, les tribunaux sont appelés à se prononcer sur le sens et sur la portée de la dualité linguistique, que ce soit à propos du droit à l'instruction dans la langue de la minorité, de l'emploi des deux langues officielles devant les tribunaux pénaux ou civils, du bilinguisme obligatoire dans les lois ou encore des dimensions linguistiques de droits aussi fondamentaux que la liberté d'expression. Les cas présentés ici sous les rubriques « Le recours judiciaire prévu par la *Loi sur les langues officielles* » et « La jurisprudence en matière de droits linguistiques » ne sont certes pas exhaustifs, mais ils permettent de montrer comment les tribunaux interprètent ces garanties linguistiques.

LE RECOURS JUDICIAIRE PRÉVU PAR LA LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES

Aux termes de la *Loi sur les langues officielles*, quiconque a saisi le Commissaire d'une plainte visant une obligation ou un droit prévus au paragraphe 77(1) de la *Loi* peut former un recours devant la Division de première instance de la Cour fédérale du Canada. Un tel recours est entendu et jugé sur procédure sommaire. Si la Cour fédérale estime qu'une institution fédérale ne s'est pas conformée à la *Loi*, elle peut accorder la réparation qu'elle juge convenable et juste eu égard aux circonstances. Le paragraphe 77(5) de la *Loi* précise par ailleurs que ce recours judiciaire ne porte atteinte à aucun autre droit d'action.

Le Commissaire peut exercer lui-même ce recours si le plaignant y consent. Il peut également comparaitre pour le compte de l'auteur d'un recours¹ ou encore demander la permission de la cour de comparaitre comme partie dans un recours judiciaire intenté en vertu de la *Loi*.

Les recours intentés par le Commissaire

Depuis la date d'entrée en vigueur des dispositions relatives au recours judiciaire, soit le 15 septembre 1988, le Commissaire a intenté trois recours judiciaires au nom de plaignants². Au 30 novembre 1994, 10 recours judiciaires entrepris par des plaignants étaient actifs. Dans ces recours, le Commissaire a soit été mis en cause, soit obtenu de la Cour fédérale la permission d'intervenir³.

Les paragraphes suivants offrent une brève description des recours intentés depuis la parution du dernier rapport annuel.

Comme on peut le lire dans le dernier rapport annuel, le Commissaire a comparu pour le compte de M. Frantz Étienne, auteur d'un recours contre le ministère de la Défense nationale. Monsieur Étienne cherche à faire respecter ses droits en matière de langue de travail sur le *NCSM Donnacona*, dans la région de Montréal. Le 14 décembre 1993, la Cour d'appel fédérale a entendu et rejeté les appels de M. Étienne concernant la prorogation du délai de soixante jours prévu pour le dépôt du recours judiciaire⁴. L'affaire fait actuellement l'objet d'un renvoi à la Division de première instance, qui donnera ses instructions.

Les nouveaux recours intentés par les plaignants

Quatre recours ont été intentés depuis la parution du dernier rapport annuel.

- Monsieur Robert Lavigne a déposé un avis de requête contre le ministère du Développement des ressources

1. Il s'agit du seul cas où le Commissaire a comparu pour le compte de l'auteur d'un recours. *Commissaire aux langues officielles (Frantz Étienne) c. la Reine (Défense nationale)*, (no de greffe T-1622-91).
2. *Commissaire aux langues officielles c. Air Canada*, (no de greffe T-2443-90). Cette demande, qui porte sur les grands principes régissant les communications avec le public par le truchement des médias (presse minoritaire), a fait l'objet d'un règlement à l'amiable. Dans l'affaire *Commissaire aux langues officielles c. Via Rail (Qualité Inc.)*, (no de greffe T-1622-91).
3. *Caroline Angella Marie Chevalier c. Via Rail Canada Inc.*, (no de greffe T-1692-93). *Laura Maynard c. la Reine (Défense nationale)*, (no de greffe T-1601-94). *troisième recours*, soit celui du *Commissaire aux langues officielles c. la Reine (Défense nationale)*, (no de greffe T-2960-91). *Clément Côté c. la Reine, Robert Lavigne c. la Reine (Développement des ressources humaines)*, (no de greffe T-1977-94). *Louis-Hubert Leduc c. la Reine (Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international)*, (no de greffe T-1677-94). *Denis Chouinard c. la Reine*, (no de greffe T-768-92). *Derek Tessier c. la Reine*, *Raymond J. Stockus c. CBC et al.*, (no de greffe T-1601-94).
4. *Commissaire aux langues officielles c. la Reine (Développement des ressources humaines)*, (no de greffe T-1601-94).
5. *Commissaire aux langues officielles (Frantz Étienne) c. la Reine (Défense nationale)*, (no de greffe T-1622-91).
6. Il s'agit des appels portant les numéros A-651-92 et A-1294-92.

D'autres voix

Cette même publication jette aussi une lumière intéressante sur l'utilisation des langues autres que le français et l'anglais :

- Près d'un Canadien sur cinq peut parler une langue autre que le français ou l'anglais.
- L'italien (2,6 p. 100), l'allemand (2,5 p. 100) et le chinois (2,1 p. 100) sont les langues maternelles et les langues secondes les plus couramment parlées parmi les langues non officielles⁷.

- Des langues non officielles, l'espagnol est la langue seconde la plus couramment parlée (214 000 ou 0,8 p. 100), suivie de l'allemand (194 000 ou 0,7 p. 100) et de l'italien (163 000 ou 0,6 p. 100).

Ces chiffres montrent que le Canada pourrait faire bien davantage pour l'enseignement des langues autres que le français et l'anglais comme troisième langue. Quand on songe que le Canada a été un pionnier dans l'élaboration de méthodes efficaces d'enseignement des langues secondes, il n'y a pas de quoi être fiers de nos réalisations à ce chapitre, et une telle lacune pourrait même devenir un handicap non négligeable en cette ère de mondialisation.

L'apprentissage du français et de l'anglais

Les données de recensement sur les connaissances linguistiques ont un autre côté un peu moins réjouissant, en effet, le nombre de personnes qui ne parlent ni le français ni l'anglais a augmenté. Au Canada, quelque 378 000 personnes (1,4 p. 100) ne peuvent parler aucune des langues officielles (comparativement à 1,2 p. 100 en 1981). Il s'agit le plus souvent d'immigrants arrivés depuis relativement peu de temps et la plupart vivent dans les grands centres urbains (environ 38 p. 100 vivent à Toronto). En outre, environ 60 p. 100 de ces personnes sont des femmes. Les auteurs de *Les langues au Canada* font cette observation judicieuse : « De telles hausses ont de nombreuses implications sur le plan des services scolaires et des services sociaux nécessaires pour assurer l'intégration de cette population dans la société canadienne⁸. » En revanche, l'éducation et la socialisation de la génération suivante se fera en français ou en anglais, voire dans les deux langues.

7. Dans les foyers où la langue principale de la vie courante est une langue autre que le français ou l'anglais, le chinois vient au premier rang (430 100), suivi de l'italien (288 300) et du portugais (152 500).

8. *Les langues officielles au Canada*, op. cit., 46.

Dans un rapport déposé en juin 1994, le Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration recommandait, entre autres choses, que les tests de connaissances linguistiques et de connaissances sur le Canada destinés aux personnes qui demandent la citoyenneté canadienne soient normalisés et plus exigeants. Il va sans dire que le gouvernement fédéral, les provinces et les territoires doivent, parallèlement à cette obligation légale qu'ils imposent aux candidats, continuer de soutenir et d'améliorer la gamme des services de formation linguistique offerts aux immigrants. En fait, ceux qui ne peuvent s'exprimer ni en français ni en anglais sont souvent dans l'impossibilité de participer de façon significative à la vie de la société canadienne. La connaissance du français ou de l'anglais ouvre bien sûr aux immigrants des débouchés sur le plan économique, mais elle fait également grandir en eux un sentiment d'appartenance, et les aide à sentir plus intimement qu'ils sont des Canadiens.

Le 27 avril dernier, M. Arthur Eggleton, président du Conseil du Trésor, a présenté les chiffres suivants au Comité mixte permanent des langues officielles :

En 1992-1993, les coûts directs du Programme des langues officielles dans les institutions fédérales ont été de 296,5 millions de dollars, soit l'équivalent d'un peu moins d'un quart de 1 p. 100 de l'ensemble des dépenses publiques, service de la dette exclu. Le coût global, si vous y incluez ceux des programmes administrés par mon collègue, le ministre de Patrimoine Canada, à l'extérieur des institutions fédérales, comme les langues officielles dans l'enseignement et l'aide aux collectivités minoritaires de langue officielle, est de 631,5 millions de dollars, soit environ 0,5 p. 100 de l'ensemble des dépenses fédérales. J'ajouterais que c'est de l'argent bien dépensé.

Le ministre a ensuite expliqué que les dépenses avaient été réduites de plus de 11 p. 100 depuis deux ans sous l'effet des compressions budgétaires. (Les lecteurs trouveront aux pages 76 et 77 d'autres renseignements et des tableaux sur les dépenses engagées pour les langues officielles.)

Chaque année, lorsque le Commissaire présente des données sur les coûts, il s'appuie sur l'information qu'il obtient du Secrétaire du Conseil du Trésor. Nous n'avons aucune raison de douter de ces chiffres. Le Conseil du Trésor est le comptable et le contrôleur du gouvernement. Son travail fait l'objet d'une vérification indépendante par le Vérificateur général. Il n'y a rien à cacher, et rien ne devrait l'être.

Cela dit, nous sommes convaincus que chaque fois que le gouvernement fédéral utilise des fonds pour offrir des services dans les deux langues, pour que les deux langues officielles jouissent d'un statut équitable dans la société canadienne, ou pour appuyer l'enseignement du français ou de l'anglais comme langue de la minorité ou langue seconde, il doit dépenser ces fonds judicieusement. Il est nécessaire et souhaitable que le Parlement examine le coût du Programme des langues officielles. Si certaines économies peuvent être réalisées, si l'efficacité peut être rehaussée et si les coûts directs peuvent être mieux comptabilisés, faisons en sorte qu'il en soit ainsi ! Il arrive au Commissaire de proposer lui-même certaines mesures qui permettraient de faire mieux, et à moindre coût. Cependant, toute évaluation significative des coûts et des avantages du programme doit reposer d'abord et avant tout sur l'acceptation du cadre constitutionnel et juridique définissant les principes de la dualité linguistique.

Les fondements de ce cadre sont d'ordre historique, humain et pratique. Aussi longtemps que notre pays sera essentiellement formé de deux groupes linguistiques qui

LE BILINGUISME ET LE PERSONNEL

peuvent légitimement aspirer à un traitement comparable et équitable, la dualité linguistique restera un élément-clé permanent d'assurer à tous l'égalité des chances qui est au cœur même de toute démocratie véritable. Et l'équité, comme toute chose, a évidemment un prix.

Dans une publication récente intitulée *Les langues au Canada*, Statistique Canada présente un tableau complet et fort intéressant de la diversité linguistique du Canada. Cette étude, qui repose essentiellement sur des données de recensement, montre un Canada engagé dans une lente transformation. Comme un glacier, notre réalité linguistique quotidienne peut sembler immuable et pourtant, au fil du temps, cette réalité se transforme de façon appréciable. Voici quelques faits :

- Presque tous les Canadiens (98,6 p. 100) parlent le français ou l'anglais.
- En tout, 4,4 millions de Canadiens (16 p. 100) sont bilingues (français-anglais), comparativement à 2,9 millions en 1971.
- Sept pour cent des enfants anglophones (300 000) de tout le Canada sont inscrits dans des classes d'immersion en français.
- Trente-cinq pour cent des Québécois sont bilingues (32 p. 100 de francophones et 59 p. 100 d'anglophones).
- Près de la moitié de la population active du Québec est bilingue.
- À l'extérieur du Québec, 6,4 p. 100 des anglophones peuvent s'exprimer en français.

Si les Canadiens veulent devenir bilingues, c'est peut-être pour des raisons d'ordre économique ou intellectuel, ou les deux. Mais est-il trop naïf d'y voir aussi un acte de foi envers le Canada ? Combien de parents veulent simplement faire à leurs enfants le cadeau des langues, pour les aider à franchir les fossés linguistiques et à collaborer avec leurs concitoyens à l'atteinte d'objectifs communs ? Chose certaine, ces parents croient que la connaissance d'une autre langue et que la prise de conscience de valeurs culturelles autres ne peuvent être qu'une source d'enrichissement personnel et collectif.

En Colombie-Britannique, des parents francophones ont poursuivi la province devant les tribunaux au terme de longues discussions au cours desquelles le Commissaire leur a prêté main-forte, le Commissaire a d'ailleurs obtenu le statut d'intervenant.

En Alberta, en Saskatchewan et au Manitoba, les minorités gèrent maintenant leurs écoles.

En Ontario, bien que certains francophones participent à la gestion de leurs écoles, il n'y a que quatre conseils scolaires francophones, soit à Toronto, à

Ottawa (où il y en a deux) et dans Prescott-Russell. La majorité des écoles francophones sont gérées par des conseils scolaires mixtes au sein desquels les francophones sont en minorité. En outre, le système de taxation scolaire devrait être plus équitable. Dans l'ensemble, l'éducation en français n'est pas de qualité comparable à l'éducation offerte dans les écoles anglophones. Le Commissaire a d'ailleurs présenté et défendu un mémoire portant sur ces questions et sur d'autres encore devant une Commission royale sur l'éducation qui a déposé son rapport au début de 1995.

Au Québec, il semblait à la fin de l'année que le nouveau gouvernement voulait reporter la mise en œuvre de la loi 107 adoptée par le gouvernement précédent, laquelle devait créer des commissions scolaires linguistiques.

Le Nouveau-Brunswick s'est donné la structure voulue pour permettre à la minorité de langue officielle de gérer ses écoles.

En Nouvelle-Écosse, même si certaines écoles francophones sont administrées par un conseil composé en majorité de francophones, la structure de gestion scolaire ne respecte pas l'article 23 de la *Charte*. Le gouvernement, dont le Commissaire a rencontré les représentants deux fois au cours de l'année, a affirmé qu'il publierait un livre blanc à ce sujet puis, après un débat public, légiférerait de façon à ce que les nouvelles structures soient en place en septembre 1995. La communauté a suspendu son action en justice jusqu'à ce que le processus aboutisse, mais elle aura recours aux tribunaux si elle n'obtient pas satisfaction.

L'Île-du-Prince-Édouard a adopté une structure adéquate permettant à la minorité de langue officielle de gérer ses écoles.

Terre-Neuve a proposé un nouveau système de gestion scolaire, mais à la fin de l'année, a retiré sa proposition pour l'étudier plus à fond.

Les dépenses
liées au Programme
des langues officielles
ont été réduites
de plus de 11 p. 100
depuis deux ans.

La qualité de l'enseignement

économique.

Éducation et succès vont de pair. Chaque dollar que nous consacrons à l'enseignement dans la langue de la minorité nous reviendra multiplié, au chapitre de la croissance économique et des avantages concurrentiels. Dans l'avenir, notre prospérité reposera sur notre capital humain, et tout ce que nous ferons pour aider les minorités de langue officielle à prospérer rejoindra sur nous tous, tant sur le plan humain que sur le plan économique.

officielle du Canada.

Si la langue de l'enseignement est importante, il en va certes autant de la qualité de l'éducation. À ce chapitre, la qualité de la langue officielle que nous utilisons comme langue maternelle ou comme langue seconde est une priorité chère au Commissaire. Les résultats des premières assises pancanadiennes de l'éducation qui ont eu lieu en mai sont encourageants à cet égard. Parrainée par le Conseil des ministres de l'Éducation (Canada), cette consultation a permis à quelque 500 participants de discuter des priorités nationales en matière d'éducation, et particulièrement des moyens qui permettent d'offrir une éducation de qualité. Au Canada, une éducation moderne suppose l'acquisition de savoirs multiples, mais la clé de tout cet apprentissage réside dans une solide connaissance d'au moins l'une des deux langues officielles. Comme l'a dit M. Hervé Sétiéyx, le gourou de la gestion : « On n'a pas réalisé à quel point il est vital de maîtriser la langue — l'écriture et la lecture. On semblerait traiter cela comme une annexe. N'oublions pas qu'on n'a que la pensée de son langage⁵. » Dans l'économie de l'avenir, qui reposera sur la connaissance, la qualité de l'éducation que nos enfants auront reçue fera toute la différence.

5. Cité dans *Le Devoir*, le 6 novembre 1994, p. B.1, dans l'article de Benoît Munger intitulé « Contre la décrépitude, l'optimisme breton ».

Le Commissaire s'empresse de rendre hommage aux employés de ces bureaux qui, en particulier cette année, se sont efforcés de traduire la Loi dans leurs activités et gestes quotidiens. Il salue en eux les véritables artisans d'une équité essentielle à notre pays et de la qualité des services auxquels ont droit les membres de nos deux communautés de langue officielle. À ce titre, tous méritent notre estime, notre admiration et l'honneur qui leur est dévolu. Félicitations à chacune et à chacun !

LE DÉVELOPPEMENT COMMUNAUTAIRE

Dans la Partie VII de la Loi sur les langues officielles, le gouvernement fédéral s'engage à soutenir et à favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et à appuyer leur développement. Le ministre du Patrimoine canadien a pour mission expresse de promouvoir et de faciliter la concertation des institutions fédérales afin de réaliser cet objectif. Dans nos rapports antérieurs, nous avons critiqué les gouvernements fédéraux pour ne pas avoir su relever ce défi.

Le budget de 1994 a entraîné une baisse sensible des appuis aux communautés et à leurs organismes. Par la suite, l'opération dite de « repositionnement » lancée par le ministre du Patrimoine canadien, qui devait mener à une utilisation plus efficace du financement, a suscité l'inquiétude chez plusieurs. Essentiellement, le Ministère cherchait à inciter les associations communautaires à participer à des choix difficiles (lire « compressions ») en échange de quoi elles devaient avoir davantage voix au chapitre dans la gestion des rares ressources dont il dispose.

Comme nous le disions l'année dernière, le développement des communautés minoritaires est l'un de ces embêtements de la formation — n'appartenant pas exclusivement à un ministère ou à un organisme, mais en concernant plusieurs. C'est pourquoi nous avons demandé au gouvernement de créer un centre de responsabilité chargé d'établir les liens nécessaires pour que les objectifs de cette partie de la Loi soient atteints. L'évaluation à laquelle nous avons procédé cette année a révélé que la plupart des institutions fédérales étaient toujours fort mal renseignées sur l'existence et la signification de la Partie VII de la Loi et n'avaient guère agi à cet égard. La majorité d'entre elles connaissent mal les effets de leurs politiques et de leurs programmes sur les minorités de langue officielle et tiennent rarement compte de l'éventuel intérêt que leurs programmes peuvent revêtir pour ces communautés. Pour des détails sur cette étude, voir les pages 44 à 46. Nous avons pris ces problèmes en considération dans nos recommandations.

Les véritables

artisans de la qualité

des services auxquels

les Canadiens

ont droit...

Tandis que notre étude avançait, le gouvernement manifestait de plus en plus son intérêt pour ce dossier. En août, lors du Congrès mondial acadien, M. Michel Dupuy, ministre du Patrimoine canadien, a annoncé que le Cabinet fédéral avait adopté une « politique globale » en vue de favoriser la participation des institutions fédérales au développement des minorités, aussi bien francophones qu'anglophones, cette politique comportait également un cadre de reddition des comptes et des plans de travail. Les principales institutions œuvrant dans les domaines des ressources économiques et humaines, ainsi que du développement culturel, établiront des plans opérationnels en consultation avec les communautés intéressées. Ces institutions communiqueront une fois l'an leurs résultats au ministre du Patrimoine canadien, qui fera ensuite rapport au Parlement sur les progrès accomplis.

Nous sommes fortement encouragés par l'ampleur du travail effectué depuis cet été. Nous espérons que l'année qui commence sera propice à de nombreuses réalisations.

Le Programme de contestation judiciaire

Vers la fin d'octobre, le gouvernement a annoncé qu'il allait donner suite à sa promesse de réinstaurer le Programme de contestation judiciaire. Le programme réactif sera administré par un organisme sans but lucratif agissant en toute indépendance du gouvernement. Les responsables du Programme ont commencé presque immédiatement à soutenir financièrement des causes types axées sur la défense des droits reconnus dans la *Charte canadienne des droits et libertés*. Ce programme revêt une importance particulière pour les parents francophones de plusieurs provinces qui ont été contraints de poursuivre leurs gouvernements provinciaux devant les tribunaux dans le but d'obtenir la gestion scolaire.

Les droits liés à l'éducation

Depuis plus de quatorze ans, l'article 23 de la *Charte* garantit aux minorités anglophones et francophones non seulement le droit à leurs écoles, mais aussi la gestion de celles-ci. Depuis lors, plusieurs gouvernements ont fait des progrès notables en faveur de ces droits, mais d'importantes lacunes demeurent. Voilà où en sont les choses :

- Dans les Territoires du Nord-Ouest, la loi requise n'a pas encore été adoptée, mais certains pouvoirs de gestion ont été accordés aux parents francophones à Yellowknife.
- Au Yukon, la minorité de langue officielle peut maintenant gérer ses écoles.

La prestation des services dans les deux langues

L'un des buts essentiels de la Loi sur les langues officielles est de faire en sorte que les Canadiens, là où le nombre le justifie, puissent être servis et renseignés dans la langue officielle de leur choix. Il y a plus de deux ans déjà, a été publié un règlement établissant les critères relatifs aux concentrations démographiques. Ces règles visent à systématiser les services gouvernementaux offerts dans les deux langues officielles en un réseau complet et adéquat, là où la demande est importante.

L'étude que nous avons menée cette année sur divers points de service (voir la Partie III, p. 44 à 46) révèle que, dans l'ensemble, la situation laisse beaucoup à désirer, sauf au Québec. Trop nombreux sont les cas où les services dans la langue officielle minoritaire sont médiocres, sinon inexistant. En moyenne, il est possible de se faire servir (non sans insister, parfois) dans la langue officielle minoritaire trois fois sur quatre. Dans certaines régions, cette proportion n'est que d'une fois sur deux. Même dans la région de la capitale nationale, le service en français n'est disponible que deux fois sur trois. Que, malgré la Loi sur les langues officielles, de telles situations existent encore dans des bureaux qui s'annoncent clairement comme fournissant leurs services dans les deux langues, est tout simplement inacceptable. Les Canadiens méritent plus de respect. Il est temps que les institutions fédérales se refor-

ment une fois pour toutes.

Des membres du personnel responsable des langues officielles au Conseil du Trésor se sont trouvés, plus ou moins par hasard, à visiter certains bureaux fédéraux vers l'époque de notre vérification; ils ont renseigné sur-le-champ les gestionnaires à propos de leurs obligations linguistiques. Par ailleurs, la publication (dans la presse des minorités de langue officielle) par le Conseil en 1994 des listes de points de service bilingues a permis d'informer et de sensibiliser la clientèle. Enfin, le Conseil a mis au point, en collaboration avec les institutions fédérales, un questionnaire sur la satisfaction des clients, qui devrait permettre de mieux savoir si les services dans les deux langues sont convenables et de bonne qualité.

La langue de travail

Les années passent, mais le dossier de la langue de travail dans l'administration fédérale reste au même point : c'est la langue au bois dormant.

Les études que nous avons réalisées dans plusieurs institutions cette année révèlent que ces problèmes fondamentaux persistent. Ce sont, en bref : un manque de direction et d'engagement; une connaissance insuffisante de la langue seconde chez de trop nombreux surveillants; l'absence de contrôles et d'indicateurs de rendement; et une insuffisance de mesures incitatives et d'encouragement.

LES MENTIONS D'HONNEUR

Le Conseil du Trésor, à qui il incombe d'évaluer avec quelle efficacité et quelle efficience la politique en vigueur peut créer, selon les termes de la Loi, un « milieu de travail propice à l'usage effectif des deux langues officielles », semble, depuis quelques années du moins, se satisfaire du statu quo. Sa nouvelle direction doit faire face à un défi : trouver de nouveaux moyens pour que le français et l'anglais soient équitablement reconnus comme langues de travail dans la région de la capitale nationale et dans les autres régions désignées.

Depuis 1992, le Commissaire décerne des certificats à des bureaux fédéraux dont les dirigeants et le personnel déploient des efforts soutenus afin de bien servir le public dans les deux langues.

En 1994, une vaste étude (résumée dans le présent rapport aux pages 44 à 46, menée partout au pays, et de multiples consultations nous ont permis de repérer d'autres bureaux qui se distinguent par leur rendement. Nos critères d'évaluation portaient notamment sur l'offre active des services dans les deux langues, sur la prestation efficace des services demandés ainsi que sur la publicité ou l'information correspondante aux besoins de la clientèle de l'une et de l'autre langues. Ainsi, les services fournis par nos lauréats devaient être offerts activement en français et en anglais en personne, au téléphone et par une signalisation appropriée. En outre, ces services devaient être fournis équitablement dans les deux langues, et les deux communautés linguistiques devaient aussi en être informées dans leur langue, avec la même équité.

Parmi les bureaux dont la qualité des services est louable, soulignons les suivants :

Administration de la Taxe sur les produits et services,
North Bay (Ontario)

Agriculture Canada, Montréal (Québec)

Anciens combattants, Campbellton
(Nouveau-Brunswick)

Bureau de l'impôt, Saint-Jean (Nouveau-Brunswick)

Bureaux des passeports de Hull et d'Ottawa
(région de la capitale nationale)

Sécurité du revenu, Laval (Québec)

Services d'Immigration Canada aux aéroports de Dorval
et de Mirabel (Québec).

LE RÔLE DE L'ADMINISTRATION FÉDÉRALE

Le discours du Trône de janvier a très nettement confirmé l'engagement du gouvernement envers la dualité linguistique. « Notre patrimoine culturel et nos deux langues officielles, a affirmé le Gouverneur général, constituent l'essence même de notre identité nationale et contribuent à notre enrichissement social et économique. » Nous croyons nous aussi que la dualité linguistique offre aux Canadiens de meilleures chances d'exercer leurs droits démocratiques et de remplir leurs devoirs civiques. Cette valeur fondamentale devrait présider aux décisions prises par le gouvernement, tant pour ce qui touche la prestation des services que le maintien de la vitalité des communautés minoritaires de langue officielle.

L'examen des programmes

Le ministre chargé du renouvellement de la fonction publique, M. Marcel Massé, a dirigé une vaste étude des programmes et des activités de l'administration fédérale visant à maximiser l'efficacité et à économiser. En s'abonnant dans les programmes et en réduisant les services, les institutions fédérales seront continuellement devant un dilemme; il leur faudra trouver de nouvelles façons d'assurer la reddition des comptes tout en rendant les opérations plus efficaces.

Il convient de surveiller de très près les répercussions sur les langues officielles d'un nouveau style de gestion de la fonction publique s'inspirant davantage de celui de l'entrepris privée. Le Conseil du Trésor, notamment, devra exercer avec plus de vigilance son rôle de surveillant et de vérificateur du respect des langues officielles dans une bureaucratie de plus en plus décentralisée. Depuis quelques années, il fonde de plus en plus ses évaluations de rendement sur des vérifications faites par les institutions fédérales elles-mêmes, des vérifications parfois superficielles et dépourvues d'esprit critique à l'égard de leurs obligations linguistiques.

Si l'engagement personnel de la haute direction demeure la meilleure garantie de rendement, nos enquêtes confirment que les institutions fédérales ne contrôlent pas toutes avec la même efficacité le respect des exigences en matière de langues officielles. Les vérifications internes y sont généralement très espacées et manquent parfois de rigueur et de profondeur. À défaut d'adopter une approche plus dynamique, le Conseil du Trésor aura beaucoup de mal à exercer les fonctions de surveillance que lui impartit la Loi sur les langues officielles. Cependant, le Conseil est tout à fait conscient de ces problèmes et a prévu un certain nombre de mesures pour 1995-1996, dont la publication d'un guide de vérification des langues officielles afin d'aider les institutions.

Le comité lui ont ainsi posé de nombreuses questions sur le coût du Programme des langues officielles au Ministère, sur la langue de travail au Nouveau-Brunswick et sur la participation équitable.

Le ministre du Revenu, M. David Anderson, a comparu le 1^{er} novembre. Le comité s'est intéressé à la façon dont le Ministère s'y prend pour bien servir, dans les deux langues officielles, sa clientèle qui est fort variée. Il s'est aussi préoccupé des dépenses liées à la formation linguistique des employés du Ministère.

Une discussion visant à déterminer si les normes d'adresses en français adoptées par la Société canadienne des postes respectent l'usage a occupé la majeure partie du temps consacré, le 22 novembre, au témoignage du président de la Société, M. Georges Clermont. Le Commissaire a reçu plusieurs plaintes à ce sujet et a contesté la politique de la Société.

Comparaisant devant le comité le 23 novembre, la ministre de la Santé, Mme Diane Marleau, a été interrogée sur la possibilité de bénéficier de services de santé dans les deux langues officielles dans toutes les provinces et dans les territoires.

La comparution d'Air Canada devant le comité a eu lieu le 1^{er} décembre. Le vice-président exécutif, M. Jean-Jacques Bourgeault, a été prié d'expliquer la nature des rapports qu'entretenait Air Canada avec ses partenaires régionaux (par exemple, Air Nova et Air Ontario qui lui appartiennent entièrement). Les membres du comité se sont demandés pourquoi Air Canada n'avait pas insisté pour que ses transporteurs régionaux fournissent des services bilingues. Monsieur Bourgeault a répondu que ces transporteurs étaient indépendants et qu'Air Canada avait obtenu une opinion juridique affirmant que, dans ce cas, l'article 25 de la Loi sur les langues officielles (traitant des services fournis au nom d'institutions fédérales) ne s'appliquait pas.

Le Commissaire, bis

Le 6 décembre, le Commissaire a, à sa propre demande, comparu devant le comité pour exposer les cinq études systématiques entreprises au cours de l'année et aborder un nombre considérable de questions portant, surtout, sur les partenaires régionaux d'Air Canada, la gestion scolaire et la formation des officiers des Forces canadiennes. En ce qui traitait aux partenaires d'Air Canada, il a informé le comité que, d'après ses propres services juridiques, ces lignes subsidiaires sont effectivement assujetties à l'article 25 de la Loi sur les langues officielles. Le Commissaire a souligné qu'il signifie systématiquement au président d'Air Canada son intention d'enquêter lorsqu'une plainte est déposée contre l'une de ces lignes aériennes, même si la Société nie toute responsabilité.

Les principaux organismes centraux

Le 27 avril, le comité a convoqué le président du Conseil du Trésor, M. Arthur Eggleton, pour discuter de la situation des langues officielles dans les institutions fédérales, situation que le Conseil expose dans son *Rapport annuel de 1992-1993 sur les langues officielles*. Les membres du comité ont manifesté un intérêt particulier pour la question de la répartition des postes bilingues au Québec et dans le reste du Canada, la prime au bilinguisme et le coût du Programme des langues officielles. Monsieur Eggleton a déclaré que les statistiques fournies par le Conseil du Trésor ne dissimulaient aucun coût, et qu'il avait « mis les vrais chiffres sur la table ».

Le 1^{er} juin, le comité a entendu le ministre du Patrimoine canadien, M. Michel Dupuy. Il l'a longuement interrogé sur son engagement à aider à construire une école française à Kingston et sur la réduction de l'aide financière aux communes-nautés minoritaires de langue officielle. Monsieur Dupuy a de nouveau comparu devant le comité le 6 octobre pour répondre à d'autres questions ayant trait particulièrement à l'inscription dans la langue officielle de la minorité, à la gestion scolaire et au développement communautaire.

Le 14 juin, la présidente de la Commission de la fonction publique, Mme Ruth Hubbard, s'est présentée devant le comité pour répondre à des questions concernant, notamment, la participation des anglophones dans la fonction publique fédérale au Québec, le coût de la formation linguistique et la détermination des exigences linguistiques des postes.

Monsieur Keith Spicer, président du CRTC, a comparu pour sa part le 18 octobre. Il a été question de l'application de sa décision concernant la diffusion du réseau d'information continue en français de Radio-Canada. Monsieur Spicer, qui a le premier occupé le poste de Commissaire aux langues officielles, a profité de l'occasion pour rappeler son attachement indéfectible aux principes et aux objectifs qui sous-tendent la *Loi sur les langues officielles*.

Les associations communautaires

Le comité a entendu l'Alliance Québec, le 24 mai et la Fédération des communautés francophones et acadiennes du Canada (FCFAC), le 26 mai. Tout en faisant ressortir les difficultés auxquelles se butent leurs communautés dans leurs efforts pour croître et prospérer, la présidente de la FCFAC, Mme Claire Lantagne, et le président d'Alliance Québec, M. Michael Hamelin, ont souligné à quel point l'application véritable de la *Loi sur les langues officielles* était essentielle à leur

démocratiques.

leurs droits

chances d'exercer

de meilleures

aux Canadiens

linguistique offre

La dualité

Le rendement des institutions fédérales

Les aspirations des anglophones des Cantons de l'Est.

énergique pour préserver son dynamisme à la communauté.

vitalité. Tous deux sont conscients des dangers de polarisation linguistique et de la nécessité de défendre et de renforcer la

des langues officielles au Ministère.

Le 8 juin, le secrétaire parlementaire du ministre des Finances, M. David Walker, a passé en revue le rendement de son ministère. La discussion a tourné, en grande partie, autour de l'utilisation effective du français dans divers secteurs du Ministère et dans les travaux de recherche.

Le 15 juin, la ministre des Ressources naturelles, Mme Ann McLellan, a répondu à des questions traitant essentiellement de l'embauche de francophones et de l'utilisation du français dans la recherche scientifique.

Le 4 octobre, le Secrétaire d'État aux Anciens combattants, M. Lawrence McAulay, a répondu aux questions du comité sur les services bilingues offerts aux anciens combattants, et plus particulièrement à ceux de l'hôpital pour anciens combattants de Sainte-Anne-de-Belleuve au Québec. L'hôpital avait fait l'objet d'un certain nombre de plaintes au sujet desquelles le Commissaire a enquêté et déposé un rapport (lequel a fait ensuite l'objet d'un suivi). Les membres du

Bien des Canadiens, francophones comme anglophones, estiment qu'une partie importante de notre histoire était ainsi sacrifiée. Le Collège militaire royal, fondé en 1952, a grandement contribué, d'une manière à la fois concrète et symbolique, à offrir aux jeunes francophones un plus grand accès à la formation dans leur langue et aux anglophones de meilleures possibilités d'apprentissage de la langue seconde dans un cadre français. Il était l'un des modèles de la dualité linguistique au Canada. Le Commissaire a publiquement déploré cette décision, tout comme M. Daniel Johnson, alors premier ministre du Québec, et de nombreux chefs de file au Québec.

La Défense nationale projette de regrouper au Collège militaire royal de Kingston tous les cours de formation à l'intention des élèves-officiers, pour faire passer le nombre d'inscriptions de 1 650 à 900, sa stratégie étant liée à la diminution progressive des Forces canadiennes. Il convient de noter, en passant, que le quart seulement des officiers sont issus des collèges militaires, la grande majorité a reçu sa formation dans les collèges et les universités du Canada, tandis que certains sont des officiers sortis du rang.

Par conséquent, le Collège militaire royal de Kingston, qui est déjà bilingue officiellement mais qui ne l'est que partiellement dans les faits, verra son nombre d'élèves francophones presque doubler (de 17 à 30 p. 100). L'augmentation du nombre de cours en français n'ira pas sans mal. De plus, étant donné qu'une connaissance pratique des deux langues officielles sera la condition préalable à l'avancement dans les rangs supérieurs (lieutenant-colonel en montant) en 1997, il faudra déployer aussi des efforts afin d'accroître, pour les élèves anglophones, les possibilités d'acquérir une bonne maîtrise du français.

Quand il est devenu manifeste que le gouvernement ne reviendrait pas sur sa décision, le Commissaire a demandé instamment que l'on s'occupe non seulement de la nécessité d'offrir un bon enseignement dans les deux langues au Collège, mais aussi de la question plus vaste de la création d'un milieu social accueillant à Kingston pour les élèves et les employés francophones et leurs familles.

À cet égard, il faut veiller particulièrement à ce que des soins de santé et des services sociaux soient offerts en français. Étant donné qu'il n'y a pas tout à fait 5 000 francophones dans la région de Kingston, le gouvernement de l'Ontario n'a pas désigné cette région aux fins de la prestation de services en français. La province a rejeté les appels en faveur d'une considération spéciale de la question, indiquant qu'elle attendrait les résultats du recensement de 1996 avant de faire quoi que ce soit.

**Fermeture
d'un modèle
de la dualité
linguistique
au Canada.**

**LE COMITÉ MIXTE PERMANENT
DES LANGUES OFFICIELLES**

Autre source de préoccupation : le piètre état de l'école secondaire de langue française à Kingston. Les 88 élèves de l'école Marie-Rivier sont logés dans des classes transportables dépourvues de toilettes, situées à côté d'une école catholique de langue anglaise. La section française du conseil scolaire des écoles séparées avait demandé l'autorisation d'établir une nouvelle école secondaire dans un immeuble situé dans le parc industriel de Kingston, ce qu'a refusé le conseil municipal. Dans une décision rendue le 23 décembre, un tribunal de l'Ontario a jugé qu'une école pouvait être établie dans le parc industriel. (Le 12 janvier 1995, nous apprenions que le conseil municipal et le conseil scolaire avaient conclu une entente en vertu de laquelle la communauté francophone de Kingston obtiendrait une nouvelle école secondaire, jumelée à un centre communautaire.)

L'ouverture de la nouvelle législature a été suivie, en février, de la constitution d'un nouveau et très actif Comité mixte permanent des langues officielles. Cette année, le travail de ce comité a consisté : a) en un examen des principaux organismes centraux chargés de l'application de la Loi; b) en une analyse des points de vue et des attentes des associations communautaires; et c) en une évaluation du rendement d'un certain nombre d'institutions fédérales au chapitre des langues officielles.

Le Commissaire

Le 21 avril et le 10 mai, le Commissaire a comparu devant le comité au sujet de son *Rapport annuel 1993*, qu'il venait de déposer. Il a défendu énergiquement la validité et l'utilité de la *Loi sur les langues officielles* pour les Canadiens dans le contexte actuel :

La question demeure, donc, ce qu'elle a toujours été depuis bientôt deux siècles et demi : comment vivre ensemble, comment se parler, comment respecter les préoccupations et les besoins, les perceptions de l'autre, comment faire en sorte que chaque personne sente que le Canada est sensible à ses soucis et comment bâtir avec fierté un sentiment d'identité partagé ?

Je ne peux concevoir le rôle du Commissaire autrement que comme une contribution constructive à la réalisation de ces objectifs.

En avril, un sondage Angus Reid/Southam² montrait que 64 p. 100 des Canadiens appuyaient fortement ou modérément la dualité linguistique. En réponse à une question de rappel³, 57 p. 100 des Canadiens ont indiqué que la politique était importante et qu'elle devait être maintenue.

D'après notre interprétation, les Canadiens ne voient pas la politique des langues officielles du Canada comme la solution à tous nos problèmes linguistiques, mais ils pensent qu'elle est très valable. Ils se rendent compte qu'elle est un moyen de nous comprendre, de nous respecter et de travailler ensemble. Ce qui est remarquable, c'est que le message passe malgré les idées fausses, la désinformation et les déclarations trompeuses sur l'objet de la Loi. Voilà qui montre bien l'ouverture d'esprit des Canadiens et l'estime, le respect et la compréhension que nous avons les uns pour les autres en tant que peuple. C'est également notre plus grand espoir pour l'avenir.

La radiodiffusion

Bon nombre de Canadiens attachent une grande importance au rôle joué par Radio-Canada quand il s'agit de promouvoir les valeurs nationales et d'exprimer la dualité linguistique. On ne saurait sous-estimer l'importance de la SRC pour les communautés minoritaires de langue officielle. Ainsi, dans bien des communautés francophones hors Québec, les émissions de Radio-Canada sont souvent les seules émissions en français. Cela explique que les audiences tenues en février par le CRTC sur les chaînes spécialisées et, en particulier, sur la création par la SRC d'un réseau d'information continue en français, le Réseau de l'information (RDI), aient suscité un tel intérêt.

En principe, ce pendant à *Newsworld* devait être offert dans tout le Canada, mais, dans les faits, l'accès pourrait être relativement limité. Selon la formule proposée — et acceptée par le CRTC — la diffusion par câble est obligatoire dans les marchés francophones (population francophone d'au moins 50 p. 100) alors que dans les autres, la décision revient aux télédiffuseurs. Le Commissaire et des représentants des communautés francophones de tout le Canada ont soutenu que la diffusion devrait être obligatoire dans tous les marchés.

En juin, le CRTC a approuvé la création de dix chaînes spécialisées, dont le RDI, mais n'a pas fait du RDI un élément obligatoire du service de base. Cependant, les ententes de télédiffusion dans les marchés anglophones pouvaient

Les collèges militaires du Canada

d'expression française de tout le Canada.

En juillet, lors de l'examen de la demande de renouvellement du permis des réseaux français et anglais de la Société Radio-Canada, le CRTC s'est penché, du moins en partie, sur un grief depuis longtemps exposé par les communautés francophones de l'extérieur du Québec. Le CRTC a exhorté la Société à adapter sa programmation afin de tenir compte davantage des besoins et des intérêts des Canadiens compte d'expression française de tout le Canada.

Un autre problème a surgi en décembre, cependant, lorsque l'entrepris de cablodiffusion Rogers, qui venait par ailleurs de faire approuver par le CRTC sa prise de contrôle de Maclean Hunter Cable TV, a éliminé trois chaînes françaises de son service de base dans l'Est ontarien, soit MusiquePlus, MétéoMédia et TV5, une chaîne internationale de langue française. Les protestations, auxquelles a souscrit le Commissaire, ont été vigoureuses et immédiates, et Rogers a rétabli les trois chaînes.

Le CRTC et la SRC croyaient bien que cette approche réglementaire assurerait un vaste accès au RDI à l'extérieur du Québec, et tous deux étaient disposés à revoir la question si l'objectif n'était pas atteint. La Fédération des communautés francophones et acadiennes du Canada a réagi vivement à cet arrangement en demandant à la Cour fédérale l'autorisation d'en appeler de la décision et en invitant le ministre du Patrimoine canadien, M. Michel Dupuy, à intervenir. Le ministre a décidé, au début de septembre, de respecter la décision du CRTC, et Radio-Canada continue de croire que le RDI fera l'objet d'une vaste diffusion.

L'annonce faite par le ministre des Finances, dans le budget du 22 février dernier, selon laquelle le Collège militaire royal de Saint-Jean, au Québec⁴, fermerait ses portes a déclenché un tollé. (Plusieurs autres établissements militaires, dont le Collège militaire Royal Roads à Esquimalt, en Colombie-Britannique, devaient aussi fermer.)

2. La question était la suivante : « Officiellement, le Canada est un pays bilingue où le français et l'anglais sont les deux langues officielles. Que pensez-vous du bilinguisme officiel ? Dites-vous que vous appuyez fortement, vous opposez modérément ou vous opposez fortement au bilinguisme officiel ? »
3. « Certaines personnes pensent que la politique actuelle en matière de bilinguisme officiel est un principe important pour ce pays et qu'il vaut la peine d'être maintenu. Lequel de ces deux points de vue généraux se rapproche le plus de vos propres sentiments ? »
4. Quelque 690 des 1 370 postes militaires et civils à la Base des Forces canadiennes à Saint-Jean devaient aussi être abolis.

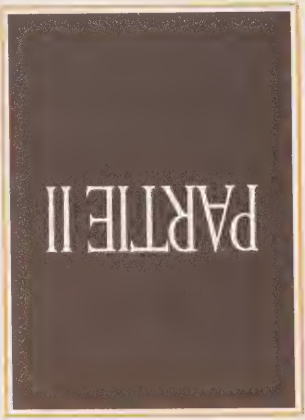
Le Canada, comme la plupart des pays, a ses bons et ses mauvais côtés. Au mieux, c'est une société solidaire, qui croit au dialogue, au respect mutuel et qui a le sens de la famille. Au pire, certains de ses éléments peuvent être étroits d'esprit, sectaires et intolérants. Vu de l'extérieur, toutefois, les aspects positifs l'emportent incontestablement; le jugement des autres sur notre pays est plus favorable, plus admiratif que le nôtre.

Bien sûr, l'harmonie est loin d'être parfaite. Avoir deux langues officielles dans une société où les trois quarts de la population parlent une langue et le quart, l'autre, pose forcément certains problèmes de communication. Les Canadiens ont érigé un système linguistique fait de compromis, une échelle variable adaptée à la géographie humaine du pays. La politique linguistique du Canada est fondée sur le respect; elle reconnaît la dignité fondamentale des membres de chacune de nos communautés de langue officielle.

On pourrait écrire des pages et des pages sur les justifications historiques et démographiques du système que nous avons adopté et perfectionné petit à petit. Ce système est

cependant mal expliqué et mal compris, et d'innombrables fois, nous avons réclamé l'établissement de meilleurs programmes d'information. Devant une certaine opposition à la politique — fondée en partie sur des idées fausses et en partie sur la malveillance —, le gouvernement fédéral devrait consacrer beaucoup plus de temps à expliquer ses convictions et les fondements de celles-ci. Sa conception repose sur la foi en la légitimité historique et la pérennité prévisible de la langue et de la culture françaises au Canada, dans l'importance de la contribution du Canada aux mondes francophone et anglophone, et dans la valeur intrinsèque de la communauté anglophone du Québec et des communautés francophones établies dans les autres provinces et territoires.

La valeur « ajoutée » qu'apporte la dualité linguistique à la société canadienne n'est pas seulement d'ordre spirituel; elle est aussi d'ordre pratique et commercial, car elle permet d'accroître les capacités personnelles et facilite la diplomatie et le commerce. Le rendement de chacun est à son meilleur lorsqu'on se sent respecté, que ses compétences et sa contribution au bien commun sont appréciées, qu'on a le sentiment de faire partie intégrante de la société. Cela vaut tout autant pour les communautés de langue officielle.



Une question revient souvent : À quel prix ? À cela, nous répondons : Quel est le prix des efforts déployés pour réduire la violence dans la société ? Et quel est le prix de la violence ? Combien le développement durable coûte-t-il ? Et quel est le prix de la dégradation de l'environnement ? Quelles sont les solutions de rechange ? Et donneront-elles vraiment de meilleurs résultats ?

Les réalités humaines du Canada ne nous permettent pas de revenir en arrière. La Loi sur les langues officielles est, dans un sens, une police d'assurance, une formule destinée à faciliter les relations entre les deux principaux groupes linguistiques du Canada. Mais la dualité linguistique représente plus qu'un outil de préservation; c'est un pont entre les communautés francophones et anglophones de notre pays. C'est l'un des symboles les plus caractéristiques du Canada en tant que fédération vouée au soutien et au respect mutuels.

Les sondages d'opinion

Nous avons fait remarquer dans notre *Rapport annuel 1992* que, quand il s'agit des langues officielles, la réponse dépend de la formulation de la question. Deux sondages qui ont été menés cette année viennent le confirmer. En février, un sondage Gallup posait encore une question¹ qui recueillait régulièrement le niveau d'appui le plus faible. En effet, 46 p. 100 des Canadiens ont indiqué que la politique linguistique du Canada était un succès. Fait intéressant à noter toutefois : ce pourcentage représente une augmentation de 5 p. 100 depuis que la question a été posée pour la première fois, en 1990.

Il est malheureux que le sondage Gallup ne demande pas aux enquêtes *pourquoi* ils considèrent que le « bilinguisme officiel » (expression peu engageante en soi) est un succès ou un échec. Le « pourquoi » de bien des personnes révèle-rait sans doute une perception incorrecte de la Loi sur les langues officielles et de ses objectifs.

1. « En 1969, le gouvernement fédéral a passé la loi sur le bilinguisme faisant du Canada un pays officiellement bilingue. À votre avis, le bilinguisme au Canada est-il un succès ou un échec ? »

que jouera l'institution à l'avenir dans la formation d'officiers provenant des deux groupes linguistiques et, l'autre fois, pour se rendre compte par lui-même de la situation de la communauté francophone dans le domaine scolaire.

Au cours de l'année, le Commissaire s'est aussi intéressé tout particulièrement à la vitalité des stations de radio communautaires, à la qualité des traductions effectuées par ordinateur (essentiellement pour les offres d'emploi), aux lacunes dans les services offerts au public dans les deux langues par certaines compagnies aériennes, à la création par Radio-Canada d'un réseau d'information continue en français et à des interventions auprès des jeunes afin de les encourager à utiliser et à chérir leurs langues ancestrales.

Tout compte fait, 1994 a été meilleure que les années précédentes. Les recommandations émanant des cinq études systémiques menées par le Commissaire viseront à ce que 1995 soit meilleure encore.

En sa qualité d'ombudsman, le Commissaire a continué en 1994 de traiter les plaintes que lui ont adressées les Canadiens au sujet des imperfections décélées dans les services fournis par les institutions fédérales.

Toutefois, la persistance de ces plaintes — malgré les recommandations du Commissaire (et celles de ses prédécesseurs au fil des ans) et les améliorations qu'elles ont entraînées — l'ont amené à prendre un certain

nombre d'initiatives particulières. Ces dernières visaient à donner à l'administration fédérale une description systématique des problèmes soulevés dans chaque domaine et un plan de mesures correctives à prendre. Nous avons donc mené :

- une enquête sur les points de service dans tout le Canada où les institutions fédérales sont appelées à servir le public dans les deux langues officielles;

- une étude sur l'application de la Partie VII de la Loi sur les langues officielles, qui exige du gouvernement du Canada qu'il s'engage, notamment, à favoriser l'épanouissement des communautés minoritaires de langue officielle francophones et anglophones et à appuyer leur développement;

- une enquête sur l'administration de la justice au Canada, portant particulièrement sur la possibilité de tenir les procédures judiciaires dans la langue officielle des personnes en cause;
- une étude sur l'emballage, l'étiquetage et l'information relative aux produits dans les langues officielles;
- une enquête sur les conditions de travail linguistiques des fonctionnaires fédéraux, particulièrement dans la région de la capitale nationale.

Le Commissaire a également poursuivi ses contacts avec le public dans les diverses provinces et les territoires, en prenant la parole devant des clubs sociaux et d'autres auditoires, en participant à des tribunes téléphoniques à la radio, en rencontrant le comité de rédaction de journaux et en s'entretenant avec les organismes représentant les communautés minoritaires de langue officielle.

Il a aussi rencontré des ministres de certains gouvernements provinciaux et leurs hauts fonctionnaires pour discuter de questions importantes.



Le Commissaire a comparu trois fois devant le Comité mixte permanent du Sénat et de la Chambre des communes sur les langues officielles. Il a aussi comparu devant le Comité permanent de la défense et de la politique étrangère et devant le Comité permanent de l'environnement.

La mise en œuvre de la gestion scolaire au Manitoba, en Saskatchewan et en Alberta, après des années de lutte et de poursuites devant les tribunaux (auxquelles les Commissaires ont apporté une aide considérable) par les communautés francophones, a été l'une des grandes réalisations de l'année.

Cependant, quatre provinces n'ont toujours pas pris les mesures requises pour se conformer à l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés*. En Colombie-Britannique, la question est devant les tribunaux, et le Commissaire a obtenu le statut d'intervenant. En Ontario, la Commission royale d'enquête sur l'éducation, devant laquelle il a présenté et défendu un mémoire, a rendu public son rapport au début de 1995. En Nouvelle-Écosse, le Commissaire a rencontré à deux reprises les ministres intéressés et était disposé, si nécessaire, à aller devant les tribunaux pour appuyer la communauté minoritaire; le gouvernement a cependant indiqué son intention de publier un livre blanc, d'amorcer un débat public à ce sujet, puis de présenter un projet de loi. À Terre-Neuve, le gouvernement a déposé un projet de loi. À l'initiative du système scolaire, mais à dû le retirer par la suite.

Le rétablissement du Programme de contestation judiciaire, que le Commissaire avait fermement appuyé, est une autre bonne nouvelle.

Le Commissaire a rencontré le Premier ministre du Québec, M. Daniel Johnson, le ministre de l'Éducation, M. Jacques Chagnon, et d'autres membres du Cabinet de même que le président du Conseil de la langue française, M. Pierre-Etienne Laporte. Il a alors abordé diverses questions, notamment l'accès à l'éducation en anglais, l'accessibilité de programmes devant permettre aux Anglo-Québécois de maîtriser suffisamment le français pour soutenir la concurrence sur le marché du travail ainsi que les relations entre les Québécois d'expression française et d'expression anglaise et entre le Québec et le reste du Canada.

La décision du gouvernement fédéral de réduire le nombre d'élèves-officiers dans les Forces canadiennes et, par conséquent, de fermer le Collège militaire Royal Roads, en Colombie-Britannique, et le Collège militaire royal de Saint-Jean, au Québec, a amplement retenu l'attention du Commissaire. Il s'est rendu à deux reprises à Kingston, une fois pour discuter, avec la direction du Collège militaire royal, du rôle



UNE RESSOURCE POUR LES CANADIENS

9 uoiqu'on ait longtemps cru que « la raison du plus fort est toujours la meilleure », on n'accepte plus aujourd'hui que les décisions de l'État soient irréversibles et incontestables.

Pourtant, il risque d'être fort désavantageux pour les citoyens d'essayer d'amener une institution gouvernementale à véritablement comprendre leurs besoins et à mieux y répondre.

C'est pourquoi les sociétés démocratiques ont créé la fonction d'ombudsman et l'ont confiée à une personne indépendante à qui les citoyens peuvent demander de l'aide pour faire valoir leurs droits.

Le Commissaire aux langues officielles joue ce rôle d'ombudsman. Étant aussi garant des institutions fédérales, il fait des recommandations, si nécessaire, afin d'améliorer le service au public ou d'obtenir une plus grande équité pour les fonctionnaires fédéraux.

En outre, il est une ressource pour les communautés de langue officielle vivant en situation minoritaire, celui qui sensibilise les gouvernements et l'opinion publique à leurs problèmes, à leurs besoins et à leurs aspirations.

Le présent rapport annuel porte sur l'exercice de ces responsabilités.

Le Commissaire aux langues officielles
Victor C. Goldbloom

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS

Une ressource pour les Canadiens

PARTIE I

Les activités du Commissaire

1

PARTIE II

Panorama 1994

1. Jeter des ponts 3
2. Les droits linguistiques 13

PARTIE III

Le Commissaire, le public et les institutions fédérales

1. Le protecteur
 - a) Les plaintes 27
 - b) Le service au public 31
 - c) La langue de travail 34
 - d) La participation équitable 37
 - e) Objectivité des exigences linguistiques des postes 41
 - f) Les plaintes ayant fait l'objet d'une enquête en vertu de la Partie VII de la Loi 42
2. L'enquêteur
 - a) Les études spéciales
 - i) Les points de service 44
 - ii) La langue de travail dans la région de la capitale nationale 47
 - iii) Le service et la langue de travail à Cornwall (Ontario) 49
 - iv) L'emballage et l'étiquetage 50
 - v) La mise en oeuvre de la Partie VII de la Loi 51
 - b) Les enquêtes et les vérifications 52

3. Les organismes centraux

- a) L'appareil fédéral 71
- b) Le ministère du Patrimoine canadien 78

PARTIE IV

Les communautés de langue officielle

1. Progrès et problèmes 81
2. Les provinces et les territoires 84

PARTIE V

L'enseignement de la langue seconde

1. Coopération et communication 105
2. Les provinces et les territoires 107

ANNEXE

Le Commissariat

117

INDEX

- 121
- Liste des tableaux et des schémas 122

Monsieur le Président,

Conformément à

l'article 66 de la

Loi sur les langues officielles,

je soumetts au Parlement,

par votre intermédiaire,

le vingt-quatrième

rapport annuel du

Commissaire aux langues

officielles qui se rapporte

à l'année civile de 1994.

Le Commissaire

aux langues officielles,



Victor C. Goldbloom

Mars 1995

MONSIEUR LE PRÉSIDENT
DU SÉNAT
OTTAWA

Monsieur le Président,

Conformément à

l'article 66 de la

Loi sur les langues officielles,

je soumetts au Parlement,

par votre intermédiaire,

le vingt-quatrième

rapport annuel du

Commissaire aux langues

officielles qui se rapporte

à l'année civile de 1994.

Le Commissaire

aux langues officielles,



Victor C. Goldbloom

Mars 1995

LE TISSU SOCIAL CANADIEN

Un tissu est fait
de nombreux fils.
Les citoyens et
citoyennes de ce pays,
parlant le français ou
l'anglais et ayant des
racines ethnoculturelles
fort diverses, forment
un tissu social que nous
appelons le Canada.



Les personnes qui portent
l'épinglette du Commissariat
aux langues officielles
témoignent de leur engagement
à promouvoir les meilleures
relations humaines possible
entre les composantes
francophone et anglophone
du tissu social canadien.



Nota : Dans la présente publication, les termes de genre masculin utilisés pour désigner des personnes englobent à la fois les femmes et les hommes.

© Ministère des Approvisionnement et Services Canada 1995

N° de cat. SF1-1994
ISBN 0-662-61612-X



Papier recyclé à 55 %
fait de 10 % de fibres postconsommation
M - Marque officielle
d'environnement Canada

COMMISSAIRE
AUX LANGUES
OFFICIELLES



CANADA

RAPPORT
ANNUUEL
1994



CAI
OL
- AS6

Government
Publications

COMMISSIONER
OF OFFICIAL
LANGUAGES



CANADA

ANNUAL
REPORT
1995





© Minister of Supply and Services Canada 1996

Cat. No. SF1-1995

ISBN 0-662-62297-9



55% recycled paper containing
at least 10% post-consumer fiber

M - Official mark of
Environment Canada



THE TEXTURE OF CANADA

A fabric is woven
of many threads.

Those of us who
speak English and those
of us who speak French
– ourselves made up
of many different elements
– have joined together
to weave a social fabric
called Canada.



*Wearers of the emblem of the
Office of the Commissioner of
Official Languages are
signifying their commitment
to fostering the best possible
human relations between the
English-speaking and
French-speaking components
of Canada's social fabric.*

THE SPEAKER,
SENATE, OTTAWA

Mr. Speaker,

Pursuant
to Section 66 of the
Official Languages Act,
I hereby submit to
Parliament, through
your good offices,
the twenty-fifth
Annual Report of
the Commissioner
of Official Languages,
covering the calendar
year 1995.

Yours respectfully,

A handwritten signature in dark ink, appearing to read "Victor C. Goldbloom", with a long horizontal flourish extending to the right.

Victor C. Goldbloom
Commissioner of
Official Languages

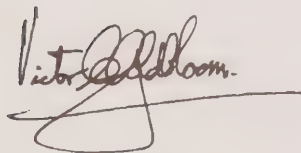
March 1996

THE SPEAKER,
HOUSE OF COMMONS, OTTAWA

Mr. Speaker,

Pursuant
to Section 66 of the
Official Languages Act,
I hereby submit to
Parliament, through
your good offices,
the twenty-fifth
Annual Report of
the Commissioner
of Official Languages,
covering the calendar
year 1995.

Yours respectfully,

A handwritten signature in dark ink, appearing to read "Victor C. Goldbloom", with a long horizontal flourish extending to the right.

Victor C. Goldbloom
Commissioner of
Official Languages

March 1996

CONTENTS

PREFACE

The Act and the reality of Canada	i
---	---

THERE HAS BEEN PROGRESS	1
-------------------------------	---

PART I

<i>The Commissioner's activities</i>	9
--	---

PART II

Panorama 1995

1. Confidence in the future	11
2. Language rights*	16

PART III

The Commissioner, the public, federal institutions

1. The ombudsman	
a) Complaints: An overview	19
b) Service to the public	23
c) Language of work	27
d) Equitable participation	30
e) Investigations and audits	33
f) Studies in progress	
i) The Internet	51
ii) The Canadian Radio-Television and Telecommunications Commission	52
ii) Evaluation of Part VII Action Plans	52
g) Merit List	53
2. Central agencies	
a) The federal administration	56
b) Department of Canadian Heritage	62

PART IV

Official language communities

1. Respecting rights, consolidating gains	65
2. The provinces and territories	68

PART V

Second-language instruction

1. Keys to communication and harmony	91
2. The provinces and territories	93

APPENDIX

<i>The Commissioner's Office</i>	103
--	-----

INDEX

List of tables and figures	108
Place and subject index	109

* A full discussion on the language rights situation in Canada in 1995 is available in a separate publication entitled "Language Rights in 1995". You can order your copy, free of charge, from:

The Office of the Commissioner of Official Languages
Communications Branch
14th floor, 110 O'Connor Street
Ottawa, Ontario K1A 0T8
Tel.: (613) 995-0730
Fax: (613) 995-0729
Internet: mdemers@synapse.net

THE ACT AND THE REALITY OF CANADA

When legislation has been in effect for a good many years, its overall objectives and its principal provisions have generally percolated into public awareness. The Official Languages Act, however, appears to be an exception; 27 years after its adoption, and eight years after its renewal, it is still perceived by many Canadians through a mist of myths and misapprehensions.

Is it the ultimate objective of the Act to oblige all Canadians to be bilingual?

No.

Most Canadians have neither the need nor the occasion to use both languages.

Since the Act provides for two-language services by federal offices where numbers warrant, about 30% of federal public servants, some 60,000 people, have to be bilingual; most of them are in the National Capital Region.

Is it the objective of the Act to require both languages to be taught in school?

No.

Education is a responsibility of the provinces and territories — and most of them leave the decision to school boards.

Does the Act require all federal services to be in both languages?

No.

Federal offices offer two-language services only where numbers warrant. This is determined census unit by census unit, the criteria being established by Treasury Board regulations.

Does the Act impose obligations on the provinces and territories?

No.

The Act applies to federal institutions, not to provincial, territorial or municipal ones — and not to the private sector. (There are provisions in other laws regarding two-language packaging and labelling.) Constitutionally, language is an area of shared responsibility, and the provinces and territories have the power to legislate within it.

Does the Act favour one language group over the other?

No.

The merit principle is, as it must be, the only basis for employment and advancement in the federal Public Service.

What, then, DOES the Act do?

It gives English and French official status within Canada.

It says that both languages shall be used in parliamentary proceedings and in legislation.

It says that a person appearing before a federal court, or in a criminal matter, may use either language.

It says that federal institutions must have the institutional capability to serve the public in both languages, in their head offices and in other offices where numbers warrant.

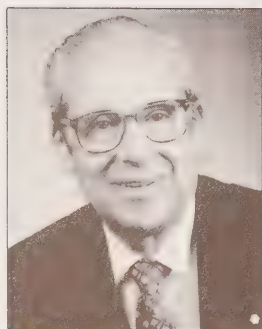
It says that in the National Capital Region and a few other designated areas federal public servants may work in either language.

It says that English-speaking and French-speaking Canadians must have equal opportunities for employment and advancement in the federal Public Service, which should *tend* to reflect the presence within Canada of both language communities.

It says that the Government of Canada is committed to enhancing the vitality of English and French linguistic minority communities in Canada and to supporting and assisting their development.

It establishes the position of Commissioner of Official Languages, an ombudsman to whom any citizen can complain, who will investigate objectively and make recommendations for the improvement of service to the public by federal institutions.

The Act, then, is an expression of Canada's history — and of today's human reality.



Victor C. Goldbloom

Commissioner of Official Languages

THERE HAS BEEN PROGRESS

This year marks a silver anniversary, as this year's Annual Report is the 25th produced by the Office of the Commissioner of Official Languages. All four Commissioners have embodied the chief quality of the Office: the capacity to stimulate, to accelerate and to foster progress while promoting open dialogue, accommodation and mutual respect between our two linguistic communities, whether they live in majority or minority settings. Their reports constitute not only a comprehensive record of the evolution of Canadian attitudes towards our two-language reality, but are a testimony to that progress. When Canadians consider what they have done to bring about a greater measure of linguistic fairness, they should be proud.

We all have a tendency, when looking at the past, to tint things in the rainbow colours of remembrance. The grass was greener, the apple pie tastier, the children wiser and better behaved and the mail was delivered on time. We have forgotten the low wages, the inadequate housing, the lack of educational attainment. The same distorting mirror makes some people see Canada's language policy as a benighted effort by aging flower children to fix something that wasn't broken. A short walk down memory lane may help put things in perspective.

Many Canadians have forgotten that 30 years ago it was not at all certain that a French-speaking Canadian could telephone or write a government office in Ottawa and receive a reply in his or her language. Sometimes, service was not available in French...even in Quebec. French-speaking members of the Public Service, even in Quebec, did not have the possibility, let alone the *right*, of working in their language and French-speaking Canadians did not enjoy their fair share of federal jobs. When they did gain access to such jobs they were disproportionately concentrated in clerical tasks (which is still, to a smaller degree, the case).

The availability of the CBC's French-language network outside Quebec was spotty. French-speaking children outside Quebec often had difficulty receiving an education in their own language. For example, it was only in 1967 that Saskatchewan and Manitoba adopted legislation allowing French to be used as a language of instruction for half of the school day; Alberta passed legislation allowing French as a medium of instruction in 1969, British Columbia in 1979 and Nova Scotia in 1981. One of the results of this situation is a legacy of functional illiteracy; for example, the illiteracy rate among Franco-Ontarians is 31% compared to 16% for English-speakers. French-speaking Canadians in minority situations were rarely able to have a criminal trial conducted in their language until the 1980s.

The past three decades have also brought about a significant transformation of Quebec's once dominant English-speaking community. English-speakers in Quebec remain a dynamic community and continue to have access to a wide range of educational and social services in their language, but their demographic base is shrinking and their institutions have been appreciably weakened. Nevertheless, federal institutions in Quebec continue to show a high capability — the highest in Canada — to serve the public in English as well as in French.

A LAW ABOUT SERVICE AND RESPECT



he Official Languages Act gives effect to the equality of status, rights and privileges of the English and French languages proclaimed in the Canadian Charter of Rights and Freedoms. It calls on federal institutions to provide service in English or French wherever there is significant demand. This recognizes and respects the presence of English-speaking and French-speaking people in all the provinces and territories.

The key function of the Commissioner is to investigate complaints and to recommend improvements in service delivery (more than 90% of such recommendations are implemented). These complaints (we have investigated over 37,000) have been principal instruments in bringing about progress.

Federal institutions, in resolving complaints, have been made aware that the Official Languages Act is not a bureaucratic requirement but a service issue. The premise of the law is that Canadians, whether they speak English or French, deserve respect. It is a law for real people with real needs.

At the beginning of the 1970s there were some 15,500 positions in the federal Public Service requiring a knowledge of English and French and fewer than 11,000 incumbents were considered bilingual. Today there are some 60,000 bilingual positions in the federal Public Service (30.3%) and 86% of the occupants are qualified linguistically.

Reasonable measures now allow for the delivery of services in English and French to official language minority communities across Canada where numbers warrant. Moreover, these services do not cost an arm and a leg. Overall, the cost of providing two-language service is about \$2.50 per \$1,000 of service or 0.2% of the federal budget.

Numerous investigations or audits of federal institutions, as well as thematic studies conducted by our Office (some 900 since 1970), have led to significant improvements in the delivery of two-language service, not only in federal offices in the traditional sense of the word but to the travelling public (Air Canada, Via Rail, airports, federal ferries, embassies, etc.). In 1992 the present Commissioner instituted an annual Merit Award List to recognize and encourage good service to the public.

Essentially, federal government services are now available in both official languages in the National Capital Region, elsewhere where numbers warrant and when the nature of the office requires it. Of the 14,000 federal service points, 4,500 (32%) have been designated as bilingual. This means that 96% of English-speakers in Quebec and 92% of French-speakers elsewhere now should have access to service in their language of choice. An audit conducted by our Office in 1994 revealed that services were available in English and French in 79% of cases at two-language service points (98.8% in Quebec and 72% in the rest of Canada), although these services were offered actively in both languages in only 40% of these cases. The challenge that remains is to improve on their quality and real availability, and especially on their active offer. All these figures should be 100%. The Treasury Board is committed to closing the gaps.

ENGLISH AND FRENCH ON THE JOB



Thanks to the concerted efforts of the Treasury Board and federal institutions there has been slow but significant progress in establishing the conditions for the equitable use of English and French on the job in designated regions. Although there is still room for improvement, both English and French are now used as languages of work in the National Capital Region, in New Brunswick and in parts of Ontario and Quebec. Early in 1995 the Commissioner revealed the results of an inquiry by this Office into the linguistic working conditions of federal public servants in the National Capital Region and made a series of recommendations to correct inadequacies and unfairness.

Over the years a basic framework of two-language supervision has been established and the two-language skills of supervisors overall have improved significantly. Nearly nine public servants out of ten meet the language requirements of their positions. Most jobs in the Public Service are open to unilingual individuals; unilingual English-speakers have access to 76.5% of jobs and unilingual French-speakers to 30% of jobs. Many bilingual jobs are available to unilinguals who indicate a willingness and an aptitude to learn the other official language. During the last decade the need to provide language training to federal employees has declined significantly and much of the remaining training is now being contracted out.

EQUITABLE PARTICIPATION



When the first Official Languages Act was proclaimed in 1969 English-speaking Canadians made up 79% of the federal Public Service and French-speaking Canadians 21%. Today the respective rates are 72% and 28% (74% and 26% for all federal institutions). Despite this generally fair balance there is still room for improvement. English-speaking participation needs to be increased in Quebec, for example (although it is above average in Crown corporations), and French-speaking participation is disproportionately low in the more senior ranks and in the scientific and technical fields.

PARLIAMENTARY REVIEW



Parliament has played an important role in the progress achieved. The creation of a Joint Committee on Official Languages to review implementation of the Official Languages Act on an ongoing basis gives Parliament the potential means of fostering among Canadians greater understanding of our human realities and of the historical and contemporary legitimacy of the constitutional recognition of English and French as the official languages of Canada. For example, it is before this Committee that broad proposals leading to the adoption of the second Official Languages Act (in 1988) were first examined. One of the key issues the Committee is currently examining, with the help of the Commissioner, is the implementation of Part VII of the Official Languages Act, which, among other things, deals with enhancing the vitality of the English and French minority language communities. Successive Commissioners have also appeared before other parliamentary committees, such as those dealing with the Constitution, broadcasting, the environment, defence and foreign policy and the privatization of Crown corporations, to defend realistic and fair language provisions.

INFORMATION



The Office of the Commissioner has consistently emphasised that good research and strong information efforts are essential features of an effective language policy, since the Canadian public and public servants tend to be relatively uninformed about the objectives of the Act. Over the years it has sponsored several colloquia on language issues and has conducted research on a wide variety of topics, including minority community development, demolinguistics, exogamy, private sector contributions to two-language service and international language research and development. Over and above the Commissioner's Annual Report it has developed numerous communication tools aimed at a wide range of people. The Commissioner also participates in radio open-lines, makes television appearances and speaks to audiences all across Canada. For example, in an average year the Commissioner visits federal and provincial officials and minority communities in most provinces, delivers some 30 speeches to service clubs and associations and appears on a dozen or more open-line radio shows. An ongoing communications program is essential in ensuring clear, accurate understanding of Canada's linguistic duality in all its human reality.

OTHER MEASURES



Over the years the federal government has taken numerous measures to respond to the concerns of French-speaking Canadians, in Quebec and all across the country, about the vitality and use of their language. For example, it is a world leader in the development of French terminology by means of Termium, a computerized word bank. It has developed a high degree of expertise in teaching English and French as second languages. It is an active, supportive participant in la Francophonie. The CBC, the National Film Board, the Canada Council, the National Archives and the National Library, the National Arts Centre, the various federal museums and numerous other federal institutions in the areas of culture, science and technology have contributed to the growth and development of a strong French-speaking community within Canada and to the maintenance of valuable international linkages.

MINORITY COMMUNITY DEVELOPMENT



A key instrument in enhancing the vitality of the English and French minority language communities and supporting and assisting their development has been the signature by the Department of Canadian Heritage of framework and specific agreements with provinces or territories and in particular with the minority communities themselves.

Another significant area of federal-provincial co-operation is the administration of justice in two languages. In November 1995 the Commissioner made public a report on the equitable use of English and French before the courts in Canada, with particular regard to the availability of court procedures in the official language of choice of those involved.

The services of the CBC/Radio Canada, once quite limited in French outside Quebec, are now available to most official language minority communities of 500 inhabitants or more, and cable access to programming in French across Canada, notably RDI, TVA and TV5, continues to expand. Ontario's TFO (the new designation for la Chaîne française of TVOntario), for its part, has provided Franco-Ontarians with a valuable mirror of their community. Since 1985 Canadian Heritage has encouraged the creation of minority official language community radio stations; 26 have been set up across Canada, including eight in Ontario, seven in New Brunswick and three in Quebec. It has also provided technical and financial assistance to minority official language community newspapers.

MINORITY LANGUAGE EDUCATIONAL RIGHTS



Since 1982 Section 23 of the Canadian Charter of Rights and Freedoms has given minority official language citizens,¹ where numbers warrant, the right to have their children instructed in their own language in facilities provided out of public funds. Where numbers warrant, these parents also have a right to school governance. The Commissioner has frequently met with provincial premiers and ministers of education to encourage the full implementation of Section 23.

When necessary and appropriate, the Commissioner has also obtained intervenor status in court cases. For example, the Office of the Commissioner presented arguments on minority language instruction issues in the Ontario Court of Appeal in 1984, in the Alberta Court of Appeal in 1986, in the Prince Edward Island Supreme Court in 1986, in the Manitoba Court of Appeal in 1988 and in the Supreme Court of Canada in 1989 and 1992. Other cases are currently being followed. Dr. Goldbloom and previous Commissioners have also been active defenders of the federal Court Challenges Program which, among other things, provides minority parents with invaluable support in seeking redress.

While more remains to be done, it is fair to say that minority language instruction is now more available in all provinces and territories and that more than half have adopted Education Acts that fully meet the requirements of the Charter.²

Canadian Heritage has assisted the provinces not only in meeting their obligations under the Charter but in developing a range of post-secondary opportunities for minority official language communities. For example, in recent years it has provided help for the completion of three French-language community colleges in Ontario, for the establishment of the Collège de l'Acadie in Nova Scotia, for a new law school at the University of Moncton and for improvements at Bishop's University in Lennoxville, Quebec, and Heritage College in Hull, Quebec.

SECOND-LANGUAGE LEARNING



Over the last two decades there has been what can only be called a revolution in the teaching of French as a second language. From the outset this Office has underscored the importance of providing accurate and persuasive information, based on effective research, on all aspects of education, language duality and minority community development. In this context it was also important to inform Canadians on the advantages of good second-language learning opportunities and of a wide variety of linguistic exchanges.

¹ In Quebec this right applies to Canadian citizens who have received their primary instruction in English in Canada.

² When the present Commissioner took office in 1991 only New Brunswick and Prince Edward Island were in conformity with the school governance provisions of Section 23. Today, Alberta, Saskatchewan, Manitoba, Yukon and potentially Quebec and Nova Scotia have joined the group and the Commissioner is actively following developments in British Columbia, Ontario, Newfoundland and the Northwest Territories.

Provinces and school districts have responded to the challenge of providing adequate teaching of the second official language in a variety of ways, from core programs to enriched or intensive programs to full-blown immersion programs. In Canadian schools today some 2,135,000 children are studying French as a second language and some 644,000 are studying English as a second language (required by provincial law in Quebec schools). The current generation of young Canadians is the most bilingual in our nation's history, with nearly 23% of Canadian teenagers (15-19) being bilingual. The numbers of elementary or secondary students registered in French immersion programs have risen from 65,000 in 1981 to over 300,000 in 1995. One of the key objectives of the Youth Communications Program of the Commissioner's Office has been to promote harmony, understanding and mutual appreciation between young English- and French-speaking Canadians.

CONCLUSION

When we started out, no one thought it would be simple. The Constitution, laws, attitudes and habits had to be changed. It was, we knew, a long-term undertaking...and it is not over. We should, however, look at the balance sheet with some pride, as an inventory of our strengths. Other states, beset with intractable societal conflicts, look to Canada as a country with solutions. Our solution has been one of decency and fairness. We must continue to practise linguistic justice and to be true to the history and the human reality of our country, a country built on accommodation, caring and fairness.

While the Office of the Commissioner of Official Languages cannot be everything to everyone, this brief review suggests that successive Commissioners of Official Languages, each in his own fashion, have not only fulfilled their role as catalysts for change, but have lived up to the ideal defined by the Royal Commission on Bilingualism and Biculturalism of being the "active conscience" of Canadians in language matters. In doing so, they have contributed to better understanding. As Dr. Goldbloom said in a speech to the Gaspé Chamber of Commerce, we have two official languages in Canada so that we can live together in the mutual respect we owe one another.

THE COMMISSIONER'S ACTIVITIES

CONSULTING WITH CANADIANS

Talking directly with people is one of the Commissioner's constant preoccupations. It is his belief, bolstered by experience, that when Canadians are given straightforward, factual answers to their questions and concerns their natural sense of fair play and consideration for others asserts itself strongly.

To this end, in 1995 the Commissioner, in some two dozen trips, delivered a number of linguistic "State of the Nation" addresses across Canada. He took part in over a hundred meetings with groups and individuals concerned about Canada's languages policies and gave some 125 media interviews.

The Commissioner is a close observer of the complex issue of school governance in each province and territory. The 1995 situation and the Commissioner's actions are described fully in Part IV.

The previous year the Commissioner had made 100 recommendations as a result of 158 enhanced investigations and two special studies. Reactions to and results of the concerns Dr. Goldbloom has raised will be found throughout this Report.

SPECIAL REPORTS RELEASED IN 1995

In 1995 three special, systemic reports were issued by the Commissioner.

The first, a wide-ranging study on service to the public was published in February. Dr. Goldbloom was given a specific and positive response to his recommendations by Art Eggleton, then President of the Treasury Board.

The second, the Commissioner's essay of the linguistic working conditions of federal public servants in the National Capital Region, was released in May. Its findings are discussed on page 29.

The third, "The Equitable Use of English and French before the Courts in Canada", was released in November. A summary of the report will be found on page 14.

CONTINUING CONCERNS

Another report, to be released early in 1996, concerns Part VII ("Advancement of English and French") of the Official Languages Act. This part of the Act states that "The Government of Canada is committed to (a) enhancing the vitality of the English and French minority communities in Canada and supporting and assisting their development; and (b) fostering the full recognition and use of both English and French in Canadian society." These areas are ones in which progress has been hampered by a lack of clear lines of responsibility.

A study on packaging and labelling in both languages continues. The Commissioner is seeking to determine if purchasers are adequately informed in their own official language about assembly, operation, possible hazards, ingredients, etc., when they buy a product. Second, is the cost of two-language labelling a burden, particularly to small- and medium-sized businesses?

The Commissioner is conducting a study on the impact of new technologies on the use of English and French in Canada. He wants to give federal institutions a portrait of what is being done, what is not being done and what should be done to ensure that each of our two languages is appropriately used on the Internet and in other technologies.



PANORAMA 1995

1. CONFIDENCE IN THE FUTURE

Quebecers were asked this year to reflect on their place in Canada. The results of the referendum did not resolve the issue. We now must all learn the lessons of this narrow decision and invest our confidence in the future, in a future built on mutual respect. It is time to put aside recriminations, to remember what we have accomplished together and to focus on what we can together do in a spirit of dialogue and goodwill. Most Canadians want Canada to continue to be a two-language country, committed to the protection and development of both linguistic communities. We should face this challenge with a strong resolve to come to a common understanding. To paraphrase the words of Georges Bernanos, "The future is not for us to endure, but to build."

In terms of the economy 1995 was a difficult year for many Canadians. From a language perspective it was marked by fears that budgetary restraint by governments would affect service delivery in the minority official language in various parts of the country. These fears have not been entirely allayed and governments at all levels will have to demonstrate that stressful changes to our social and economic environment have not diminished a fundamental commitment to the vitality of both our official language communities.

FEDERAL PERFORMANCE

On the basis of our Office's 1994 survey of federal offices across the country designated to serve the public in both official languages, and of its own regional consultations, Treasury Board Secretariat asked federal institutions to develop action plans to improve two-language service at these offices. Since the active offer of service in English and French is a key element of satisfactory performance, the Secretariat conducted workshops to assist employees in these offices to acquire or perfect their active offer skills. Federal institutions were to submit their action plans by September 30, 1995. Spot checks will then be made to ensure that proposed improvements have been effective. The Secretariat has also developed a questionnaire on client satisfaction to enable federal institutions to determine if they are providing client-focused service of good quality. In the coming year our Office will evaluate how this new order is working.

In June the Commissioner of Official Languages and the Treasury Board Secretariat jointly published a brochure on the use of English and French as languages of work in the designated regions. The brochure has been distributed widely to public servants in these regions to encourage the equitable use of English and French on the job. The Secretariat is also conducting a number of workshops in federal institutions on this issue.

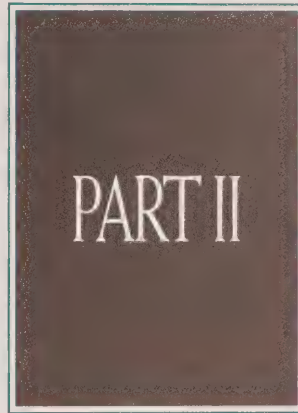
Service delivery models

To cope with budget and staff cuts many federal institutions are taking a closer look at new structures and service delivery models. Structural changes include the creation of special operating agencies, partnerships and strategic alliances with the voluntary or private sectors and privatization.

Some federal offices are being closed and a number of services are being reorganized or relocated. How these changes will affect the delivery of services to official language minority communities is not yet clear. The federal government deserves praise, however, for the careful manner in which it ensured that language rights were protected in the process of privatizing CN and air traffic control.

Greater emphasis is being placed on one-stop or single-window delivery of services normally provided separately by federal, provincial and, in some instances, local administrations. For example, Revenue Canada has co-operated with some provinces in this regard and Canadian Business Services Centres already deliver services from all three levels of public administration. Technology is also being used to enhance service. The progressive use of automated information kiosks by Human Resources Development Canada is just one of many innovations in this area.

The linguistic aspects of such changes in service delivery must, of course, be planned as carefully as the other elements of client satisfaction. Unfortunately, this is not always the case. For example, federal government departments and agencies were quick to seize on the importance of the Internet as an innovative and economical way of delivering information to the Canadian public and to federal employees. In their enthusiasm for developing Internet sites, however, several institutions failed to consider the requirement to provide information in both official languages, a matter which was quickly brought to the attention of the Commissioner, who promptly brought it to theirs. There were also, at least initially, some problems with the display of French accents on screen. Most of these difficulties are now



being addressed. Our Office has launched a systemic study on the use of our two official languages on the Internet. (See pp. 51-52.)

In July the Treasury Board Secretariat issued electronically *A Guide to Internet Use in the Federal Government* which provides information on a variety of issues, including official languages requirements. The federal government is also establishing a primary Government of Canada Internet site, which will operate under the aegis of the Telecommunications and Informatics Sources Branch (GTIS) of Public Works and Government Services. The site will provide a focal point for single-window public access to services and information in English and French. GTIS will in fact act as a registrar and ensure consistency and standardization. We expect that GTIS will be carefully monitoring the linguistic aspects of federal Internet usage.

Information Highway Advisory Council

Our Office has also followed with considerable interest the work of the Information Highway Advisory Council, since the information highway will increasingly become a key element in the growth and development of the Canadian economy and Canadian culture. English being already well established as the lingua franca of informatics, it is important to reinforce the status and use of French on the Canadian highway. The ever-increasing computerization of Canadian society should not serve to weaken Canada's linguistic duality.

We have three major concerns in this regard, which we have communicated to the Chair of the Advisory Council, David Johnston:

- Methods of informing Canadians will be transformed by the information highway. The points of service of the government of Canada will probably be infinitely multiplied because in time every home will become a potential point of service. This revolution has already begun in the form, for example, of the "Open Government" pilot program on Internet. The virtual-service counters will make government information more accessible and available at the time when it is desired by the client. It is important that these services be equally accessible in both official languages.
- With respect to language of work, it is clear that federal employees will increasingly have to use the information highway. Electronic mail, telework, teams linked by computer and pan-Canadian and international government information networks will be put in place at an ever-faster pace. Will federal employees who wish to work in French on the information highway be able to do so? Even the simple internal electronic mail systems of several departments do not presently permit the use

of French accents. In addition, software and keyboards are sometimes provided to federal employees in English only, without regard to the official language preferred as their language of work.

- Finally, Section 41 of the Official Languages Act commits the federal government to fostering the development of official language minority communities and ensuring the full recognition and use of English and French in Canadian society. How can this role be fully performed today without taking the information highway into account? Used properly, the information highway could unify and serve small and often isolated French-speaking communities. This, however, requires content in French and access to the technology at an affordable cost.

On June 14, 1995, the Official Languages Support Programs Branch of the Department of Canadian Heritage held an exploratory session on the information highway. Governments (federal, Ontario, New Brunswick), education institutions and a cross-section of minority official language community groups were represented. There was a large consensus on the need to gain better access to new technologies. Participants suggested that what is required is a strategy that fosters the development of alliances between all players interested in the presence of French on the Internet. After all, ensuring linguistic and cultural diversity on the Internet is another way of protecting Canadian identity, values and economic interests in the global village.

The Advisory Council's Report entitled *Connection, Community, Content: The Challenge of the Information Highway* was released in September. It made the following recommendations about French content:

To reflect the linguistic duality of Canada, the French language must have a prominent place on the Information Highway. Thus, French-language products and services must continue to develop as an essential expression of Canadian content. Government policies should stimulate, through incentives, the creation and production of new content adapted to information technology, with special consideration for the needs of the French-language market. In addition, the creation and implementation of navigational and menu systems in both official languages should incorporate the principle of universal access by all Canadians to all forms of content.... (p. 29)

The report does not, however, provide much detail about exactly how these goals can be achieved or how generally the Canadian information highway can be used to advance the equality of status and the use of English and French in Canadian society. An unequivocal commitment by the government of Canada to the promotion of both official languages should be a key feature of its strategy for the development of the Canadian information highway.

COMMUNITY DEVELOPMENT

The Official Languages Support Branch of the Department of Canadian Heritage devoted much of its energy to forging a new partnership with official language minority communities. In a period of severe budgetary restraint it was important to have communities set their own development priorities and decide how best to use the resources allocated to them. This empowerment has taken the form of agreements signed directly between the government of Canada and the communities concerned. Agreements have been signed with official language minority communities in the Northwest Territories, Alberta, Manitoba, Quebec,¹ Nova Scotia and Newfoundland and agreements with communities in the other provinces and Yukon are under active consideration.

In August 1994 the federal Cabinet approved a ministerial accountability framework for implementation of Part VII of the Official Languages Act. These provisions commit the government to fostering the growth and development of official language minority communities and promoting English and French in Canadian society. Twenty-seven key federal institutions concerned with culture, human resources and the economy were to develop action plans by June 1995 and submit them to the Minister of Canadian Heritage.

Our broad review of these plans suggests that there is less in most of them than meets the eye. Instead of providing a strategy with objectives and goals several institutions do not go much beyond describing current projects and explaining how their offices provide service in English and French as required. This is surely not enough. An appropriate implementation scheme should have something to say about leadership and policy direction, it should measure costs and benefits of programs in terms of minority development, and it should have clearly defined evaluation criteria and a comprehensive consultation process with the communities concerned and other players. (See pp. 52-53.)

Minority education rights

Access to and control of their own schools are key elements in the growth and development of official language minority communities. The future of many minority communities hangs in the balance. There has been significant progress: in five provinces and Yukon governments have set up or are actively at work establishing school boards for French-speaking minority communities. However, in several jurisdictions there is still important work to be done:

- French-speaking parents in British Columbia had challenged the province's lack of compliance with Section 23 of the Charter and the Commissioner had obtained intervenor status before the provincial Supreme Court with respect to the case. The government later created a Francophone Education Authority, but this provided only limited Francophone participation in school governance. The parents have suspended the hearing of their application, but are prepared to reactivate it.
- In the Northwest Territories French-speaking parents have expressed concerns about the conformity with Section 23 of the Charter of the implementation of a general right to manage their schools by means of regulations under a newly adopted School Act. Parents are nevertheless participating in the process of drafting the new regulations while studying the possibility of a court challenge.
- Ontario does not meet the requirements of Section 23 of the Charter relating to governance, having established only four French-language school boards. The Sweeney Report prepared following the Royal Commission on Education recommended the creation of 15 Francophone school boards in the context of a major restructuring of the province's educational system, as well as equitable distribution of school tax monies.
- In Quebec implementation of Bill 107 creating school boards along linguistic lines is still in abeyance.
- In Nova Scotia, following the tabling of a White Paper, the Minister of Education created a school governance implementation committee. Draft legislation to revise the Education Act, including the establishment of a province-wide Acadian French-language school board, was tabled before the legislature in the fall and was well received by the French-speaking community.
- In Prince Edward Island French-speaking parents in Summerside are examining whether they should take the provincial government to court to obtain the establishment of a French school. Parents are disputing a decision to bus their children to a school in another town.
- In Newfoundland the government may consider the possibility of including Francophone school governance as part of an overall structural reform of the education system. Court action is being envisaged by the parents.

Each of these situations is being followed by the Commissioner with active and constructive attention. Both central and regional offices maintain contact with each community concerned.

¹ The agreement did not include the Townshippers' Association and the Châteauguay Valley English-Speaking Peoples' Association, which chose to opt out but will nevertheless receive funding.

In jurisdictions where a satisfactory minority school governance framework is in place, a number of issues having to do with the sharing of facilities, adequate funding, curriculum development, refrancization, literacy and mechanisms for conflict resolution are not yet fully resolved. Progress is essential to provide official language minority communities with the educational tools that will enable them to participate equitably in Canadian society.

The CBC

For a number of years the CBC has experienced budgetary cuts. Additional reductions of \$227 million will be implemented before April 1997. CBC president Perrin Beatty indicated that despite the obligation to eliminate this amount, it was his objective to protect programming as much as possible.

We deeply hope he succeeds. Cuts in programming are often bad news for official language minority communities. In an era in which communications are absolutely vital, the CBC plays a unique role in promoting the cultural and social vitality of smaller communities of both official languages, whether they form part of a minority or a majority. It is also one of the chief tools in preserving and strengthening Canada's linguistic duality.

The Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada has long argued that it is essential that the French network of the CBC maintain a high-quality service that reflects their experience and their reality in their own province or territory, which may be significantly different from life in Quebec — and less well known. This is why, for example, the availability of the Réseau de l'information (RDI), which has a significant amount of local programming, is so important to these communities.

In July the Commissioner asked the Chairman of the CBC Mandate Review Committee,² Pierre Juneau, to consider the following four points in arriving at conclusions and recommendations:

- 1) RDI must be made available everywhere in Canada as soon as possible.
- 2) The programming of the French network of the CBC must take into account the interests, past history and present-day reality of the French-speaking minority communities.

- 3) The growing tendency to subordinate the mandate and activities of the CBC to the imperative of cost effectiveness must not adversely affect the promotion of Canada's linguistic duality or the production of quality regional programming.
- 4) Programming in English and in French must continue to be of comparable quality.

The CBC is a mirror of Canadian culture and Canadian identity. If we cannot see ourselves clearly in it, we may no longer understand each other or what, collectively, we cherish.

Official languages and the Courts

This year our Office published a study concerning the equitable use of English and French before the courts in Canada.

The general right of accused persons to a criminal trial in their official language as set out in the Criminal Code of Canada was proclaimed in force in all provinces and territories on January 1, 1990, following several years of gradual implementation in a limited number of jurisdictions. Although an important step, the statutory recognition that accused persons should have access to the criminal process in their own official language is incomplete without the ability of judges, lawyers, courthouse staff, police forces and government departments charged with the administration of criminal justice to implement it.

Our study found that the manner in which the Criminal Code provisions relating to the language of trial have been implemented since 1990 is uneven from one province or territory to another. While the reasons for this are varied and complex, there is a need to replace relatively passive recognition of the Criminal Code provisions with a more active approach which fosters and facilitates the exercise of existing rights. One must not underestimate the importance of an active offer of service in the minority official language being made by public authorities. It is in this spirit that the Commissioner made a number of recommendations, some of which involve legislative amendment while others bear on institutional policies relevant to language of trial issues. A fuller account of the study can be found in the review of court decisions and legal proceedings which we are publishing separately this year.³

² The Report of the Mandate Review Committee on the CBC, National Film Board and Telefilm Canada was made public on January 31, 1996.

³ This document can be obtained from the Communications Branch, Office of the Commissioner of Official Languages, 110 O'Connor Street, Ottawa, Ontario K1A 0T8 (613) 995-0826.

STANDING JOINT COMMITTEE ON OFFICIAL LANGUAGES

The Committee covered a wide variety of topics, focusing mainly on the following issues:

- the effective delivery of two-language services at designated federal offices;
- the availability of the CBC's French-language all-news channel, Réseau de l'information (RDI) to minority communities throughout Canada;
- the lack of conformity of Canada Post addressing standards to official languages requirements;
- the use of English and French as languages of work by federal employees in the National Capital Region;
- the translation of proceedings of Parliamentary committees;
- the use of French on federal Internet sites;
- the implementation plan for Part VII of the Official Languages Act.

The then President of the Treasury Board, Art Eggleton, was asked to react to the Commissioner's survey of the availability and quality of service in the minority official language of each province and territory. He informed Committee members that he had called on heads of federal institutions to develop action plans on the results of the study.

On examining the Commissioner's 1994 Annual Report the Committee expressed considerable interest in plans federal institutions are developing to ensure effective implementation of Part VII of the Official Languages Act, which commits the federal government to promoting English and French in Canadian society and to fostering the development and vitality of minority communities.

The Committee convened officials from Canadian Heritage to outline the main features of these plans and questioned them closely on accountability mechanisms. The Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada also appeared before the Committee to explain why it was dissatisfied with progress in implementation of Part VII. The Commissioner, for his part, gave the Committee information on the nature of the evaluation of departmental plans his Office was conducting.

GLOBALIZATION AND LANGUAGE

Canada, like other major industrialized countries, is involved in the building of a new global economic order, characterized by an unprecedented explosion of communication technologies and expanding free-trade arrangements. More and more our competitive advantage will depend on the quality of our human resources. In tomorrow's "knowledge-intensive" society investments in education and especially in strong language skills will be an important factor in achieving growth.

A 1993 Unesco report entitled *Language Policies for the World of the Twenty-first Century* observes, "Without knowing foreign languages it is, of course, possible to buy but not possible to sell." (p.23) This point was made by several participants at a Colloquium on Official Languages and the Economy, sponsored by Canadian Heritage in Ottawa on May 5. Multinational firms are showing increased interest in language training as part of their investment in human capital. More and more the prosperity of companies depends significantly on the skills and knowledge of employees and on their ability to become part of "learning" organizations able to operate throughout the world. As Michael J. Marquardt, author of *The Global Learning Organization*, explains: "Language refers to the verbal and nonverbal communications of people. It is both the carrier and condition of culture. Not being able to speak the language of the customer, employee, or vendor limits the ability of the organization to understand, motivate, and be effective with those individuals. Staff with multilingual skills are essential for global learning organizations." (pp. 33-34)

The development of Canada's linguistic infrastructure has not only led to a significant increase of individual bilingualism among the young — 23% of teenagers between 15 and 19 are bilingual — but has become a selling point for Canada abroad. In the eyes of the world our linguistic diversity, founded on the presence of many languages and the official status of two of the world's most recognized languages, is a sign of openness and of progress. We tell the world in English and in French that we speak the language of respect.

2. LANGUAGE RIGHTS

Under the Official Languages Act anyone who has made a complaint to the Commissioner in respect of a right or a duty set out in the Act may, under certain conditions, apply to the Trial Division of the Federal Court of Canada for a remedy under Subsection 77(1). Such an application is heard and determined in a summary manner. Evidence is introduced in the form of sworn statements or affidavits and witnesses do not have to testify. If the Federal Court concludes that a federal institution has not complied with the Act it can grant such remedy as it considers appropriate and just in the circumstances. It should be noted that the remedy provided for in Part X of the Act does not abrogate or derogate from any other right of action a person might have.

Since the legislative provisions concerning court remedy came into force on September 15, 1988, the Commissioner has made three applications to the Court at the request of complainants.¹ While the Commissioner may not apply for such remedy on his own authority, he can do so on behalf of a complainant. The Commissioner can also seek leave to appear as a party to an existing proceeding.

In addition to the two court remedy applications still pending that were taken by the Commissioner on behalf of complainants,² there are eight applications initiated by complainants. In each, the Commissioner was either named as a third party or obtained leave to intervene.³

The following is a brief summary of the status of new application for court remedies taken under Part X of the Act.

APPLICATIONS INITIATED BY THE COMMISSIONER

The Commissioner did not initiate any new applications at the request of complainants in 1995.

In our 1994 Annual Report⁴ we reported that a new application had been made to the Trial Division of the Federal Court in the case of *Étienne v. The Queen*. This application was denied.⁵ It followed two decisions by the Federal Court of Appeal rejecting appeals by the applicant on the issue of the time limits to initiate a court proceeding under the Act. The latest decision thus exhausts the applicant's legal remedies under Part X of the Act.

APPLICATIONS INITIATED BY COMPLAINANTS

Two court applications for remedy have been filed since the last Annual Report.

On October 11, 1995, a complainant filed an application at the Federal Court for damages resulting from the denial of her language rights⁶ pursuant to Section 77 of the Act, while she was employed by Human Resources Development Canada in Verdun, Quebec. More specifically, the applicant, whose preferred official language is English, argues in her notice of motion that internal communications, evaluation reports and meetings were in French only. The application for a legal remedy followed the Commissioner's investigations which concluded that, in many instances, the applicant's rights under the Act were not respected. The Commissioner was named as a third party to the proceedings.

In the second application, on December 21, 1995, the Court was asked by a complainant to set aside a decision of the Department of National Defence retaining the designation of "bilingual imperative" for an Administration Officer position at the Land Forces Technical Staff Course in Kingston, Ontario, and to allow the priority appointment of the applicant to the said position.⁷ The applicant is also seeking \$220,000 in damages. The Commissioner has been named as a third party to the proceedings.

- 1 *Commissioner of Official Languages v. Air Canada* (Court File No. T-2443-90). This application, which is concerned with the broad principles governing a federal institution's communications with the public through the media (minority press), was resolved out of court. The case of *Commissioner of Official Languages v. Via Rail Canada Inc.* (Court File No. T-1389-91), which deals with passenger service in the Montreal-Ottawa-Toronto triangle and concerns the primacy of the Act over the provisions of collective agreements, is to be heard by the Court next fall. Finally, *Commissioner of Official Languages v. The Queen (Human Resources Development)* (Court File No. T-1601-94) mainly concerns the justification for language requirements and opportunities for equal employment in federal institutions.
- 2 *Commissioner of Official Languages v. Via Rail Canada Inc.* (Court File No. T-1389-91); *Commissioner of Official Languages v. The Queen (Human Resources Development)* (Court File No. T-1601-94).
- 3 The cases, as of December 31, 1995, are the following: *Rogers v. The Queen (National Defence)* (Court File No. T-2712-95); *Dupuis v. The Queen (Human Resources Development)* (Court File No. T-2153-95); *Côté v. The Queen (Revenue Canada - Customs and Excise)* (Court File No. T-1051-92); *Tessier v. The Queen (National Defence)* (Court File No. T-2855-94); *Stokus v. CBC et al.* (Court File No. T-1677-94); *Lavigne v. The Queen (Human Resources Development)* (Court File No. T-1977-94); *Leduc v. The Queen (Foreign Affairs and International Trade Canada)* (Court File No. T-1953-94); *Chevalier v. Via Rail Canada Inc.* (Court File No. T-1692-93).

4 p. 12.

5 *Commissioner of Official Languages v. The Queen (National Defence)*, unreported decision of Madam Justice McGillis, Federal Court of Canada, Trial Division, January 26, 1995 (Court File No. T-1622-91).

6 *Dupuis v. The Queen* (Court File No. T-2153-95).

7 *Rogers v. The Queen* (Court File No. T-2712-95).

APPLICATION FOR JUDICIAL REVIEW

In our 1994 Annual Report⁸ we noted that in the matter of *St-Onge v. Canada (Commissioner of Official Languages)*⁹ Mr. Justice Noël had dismissed an application for judicial review, brought forward under the Federal Court Act, of an investigation report by the Commissioner.¹⁰ The Commissioner rejected the arguments of the complainant to the effect that the investigation report contradicted a previous majority decision of the Federal Court of Appeal that his submission as complainant should have formed part of the report instead of being attached to it and that he was entitled to damages.

The Federal Court of Appeal has since dismissed an appeal from the decision of Mr. Justice Noël.¹¹

INTERVENTIONS OF THE COMMISSIONER IN LEGAL PROCEEDINGS CONCERNING THE STATUS OF ENGLISH OR FRENCH

Subsection 78(3) of the Act gives the Commissioner the authority to seek leave to intervene in any proceedings relating to the status or use of English or French.

Over the years the Commissioner has been granted leave to intervene in important cases concerning the right to instruction in the minority language guaranteed in Section 23 of the Canadian Charter of Rights and Freedoms.¹² The Commissioner has also intervened in an arbitration hearing.

INTERVENTIONS BY THE COMMISSIONER IN LEGAL PROCEEDINGS UNDER SECTION 23 OF THE CANADIAN CHARTER OF RIGHTS AND FREEDOMS

The Commissioner has intervened in the following two cases.

1. *L'Association des parents du programme-cadre de français et al. v. The Queen (British Columbia)*

On September 12, 1994, the Commissioner was granted leave to intervene in the resumption of legal proceedings initiated originally in 1989 by the Association des parents francophones de la Colombie-Britannique et al.¹³ In their amended statement of claim the plaintiffs ask the Court to recognize their right to control and administer French schools and programs in Vancouver and the Lower Fraser Valley, as well as in Victoria. They also claim, as a remedy under Section 24 of the Canadian Charter of Rights and Freedoms,

the setting up of a trust fund dedicated to the design and implementation of programs to remedy the cultural and linguistic erosion suffered by the Francophone minority as a result of the refusal by the provincial government to grant its members sufficient means to support the exercise of their rights to the instruction of their children.¹⁴ (*Our translation*)

An application for a hearing in this case in a summary manner, scheduled for the week of December 4, 1995, was adjourned following the enactment, on November 2, 1995, of the regulation creating the Francophone School Authority.

2. *Séguin et al. v. Her Majesty the Queen in right of Ontario*

The Commissioner obtained leave to intervene in the case brought in 1992 by Francophone parents in the counties of Stormont, Dundas and Glengarry in Ontario.¹⁵ The parents, whose children are enrolled in the French program administered by the French section of the Catholic School Board of Stormont, Dundas and Glengarry counties, are asking the Court to recognize their right to educational facilities controlled by the linguistic minority under Subsection 23(3) of the Canadian Charter of Rights and Freedoms. In addition, they are asking that the funds provided for instruction in

⁸ p. 13

⁹ *St-Onge v. Canada (Commissioner of Official Languages)*, decision of Mr. Justice Noël, Federal Court of Canada, Trial Division, May 13, 1994 (Court File No. T-1556-93).

¹⁰ *St-Onge v. Canada (Commissioner of Official Languages)*, [1992] 3 F.C. 287.

¹¹ *St-Onge v. Canada (Commissioner of Official Languages)*, Federal Court of Appeal, November 14, 1995 (Court File No. A-266-94).

¹² *Reference re Public Schools Act (Manitoba)* [1993] 1 S.C.R. 839 (Supreme Court of Canada), (1990) 67 D.L.R. (4th) 488 (Manitoba Court of Appeal); *Mahé v. Alberta* [1990] 1 S.C.R. 342 (Supreme Court of Canada), 42 D.L.R. (4th) 514 (Alberta Court of Appeal, 1987); *Reference re Minority Language Educational Rights (P.E.I.)*, (1988) 69 Nfld. & P.E.I.R. 236, 49 D.L.R. (4th) 499 (Supreme Court of Prince Edward Island – Appeal Section); *Reference re Education Act of Ontario and Minority Language Education Rights*, (1984) 10 D.L.R. (4th) 491 (Ontario Court of Appeal).

¹³ Supreme Court of British Columbia (Court File No. A890762)

¹⁴ Press release of September 12, 1994, from the Association des parents francophones de la Colombie-Britannique.

¹⁵ *Séguin et al. v. The Queen in right of Ontario*, Ontario Court (General Division) (Court File No. 3831/92).

French in minority schools be equivalent, in proportion to the number of pupils, to the funds provided for instruction in English in the majority schools. The case is to be heard in 1996.

INTERVENTION OF THE COMMISSIONER IN AN ARBITRATION HEARING

We reported in our 1993 Annual Report that the Commissioner was authorized to intervene in a grievance between the Canadian Union of Postal Workers and Canada Post Corporation.¹⁶ The interim decision of the arbitrator raises a number of issues concerning the implementation of two-language requirements in federal institutions and the power of recommendation of the Commissioner of Official Languages.¹⁷ Over a period of several years the Commissioner had issued recommendations that key bilingual positions within Canada Post be staffed on an imperative basis. When management at Canada Post decided to give effect to these recommendations the union objected to what it considered to be breaches of provisions in its collective agreement. The resulting dispute raised two broad issues. First, was management correct in maintaining that any conflict between provisions in the collective agreement and recommendations of the Commissioner must be resolved, as a matter of law, in favour of the recommendations? Second, could provisions in the collective agreement take precedence over obligations created by the Act?

The arbitrator ruled that recommendations of the Commissioner of Official Languages do not have force of law, do not affect rights and are not normative in character. This being the case, such recommendations could not be relied on by management to refuse to respect otherwise valid provisions in a collective agreement.

The compatibility of clauses in a collective agreement with provisions in the Act raises, however, different considerations. On the basis of the evidence before him the arbitrator reached the conclusion that no necessary incompatibility existed between the provisions of the collective agreement and the Act. More specifically, imperative staffing of vacant bilingual positions at Canada Post was not strictly required by the terms of the Act and regulations. The only factor which could intervene to change this opinion would be a court order under Section 77 of the Act,

which empowers the Federal Court, on the application of a person who has made a complaint to the Commissioner of Official Languages, to grant such remedy as it considers appropriate and just in the circumstances.

A full discussion on the language rights situation in Canada in 1995 is available in a separate publication entitled "Language Rights in 1995". You can order your copy, free of charge, from:

**The Office of the Commissioner
of Official Languages
Communications Branch
14th floor, 110 O'Connor Street
Ottawa, Ontario K1A 0T8
Tel.: (613) 995-0730
Fax: (613) 995-0729
Internet: mdemers@synapse.net**

¹⁶ 1993 Annual Report, p. 35. The Commissioner intervened at the request of Canada Post.

¹⁷ *Canada Union of Postal Workers v. Canada Post Corporation*, arbitration decision of Mr. Innis Christie, November 22, 1994.

THE COMMISSIONER, THE PUBLIC, FEDERAL INSTITUTIONS

1. THE OMBUDSMAN

The federal administration is currently undergoing significant changes. The major staff reductions and numerous reorganizations taking place inevitably have an impact on the provision of services and on internal communications, including their linguistic aspect. The role of the Commissioner — already so important in normal times — becomes crucial when what is at stake is the protection of the language rights of citizens in spite of these upheavals.

In the following pages we present the results of the Commissioner's work as ombudsman and protector of language rights, a role that he performs by carrying out investigations and special studies, as well as the trends that emerge from this work. We also report on an analysis we have begun of the plans submitted by federal institutions to the Department of Canadian Heritage for the implementation of Part VII of the Official Languages Act, by which the Government of Canada has committed itself to enhance the vitality of the English-speaking and French-speaking minorities and to foster the full recognition of English and French in Canadian society.

In the present context of budget cuts the resources of the Office of the Commissioner of Official Languages were reduced. The Commissioner has therefore discontinued his regular audits of federal institutions. He has concentrated his resources on investigations undertaken as a result of complaints and on the search for solutions to systemic problems. To reflect these changes we have modified the structure and name of the Complaints and Audits Branch; it now bears the name **Investigations Branch**.

In all, the Commissioner made 228 recommendations in 1995: 152 following investigations of complaints, 40 in connection with audits previously initiated and 36 arising from four studies (federal offices designated to provide the public with service in English and in French, the administration of justice, language of work in the National Capital Region, services provided in embassies).

The quality of service that we offer our clients is a constant concern of the Commissioner. A survey to measure client satisfaction, begun in 1994 and completed in the spring of 1995, showed that a significant proportion (more than 80%) of clients are satisfied with the quality of our

services in terms of the results obtained. The degree of satisfaction with the way we provide these services is still higher. The survey gave us a better understanding of the needs and expectations of our clients and allowed us to improve the way we operate.

a) COMPLAINTS: AN OVERVIEW

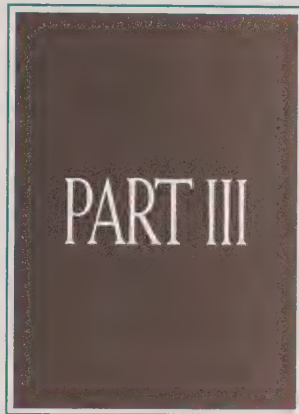
The term ombudsman is defined in the Gage Dictionary of Canadian English as "a government official appointed to receive and investigate citizens' grievances against the government." The Official Languages Act defines the Commissioner's role as essentially that of a linguistic ombudsman, protecting the individual language rights of Canadians while ensuring that federal institutions fully respect their obligations under the Act. The Commissioner can conduct investigations on his own initiative in addition to those undertaken pursuant to complaints. He does so in individual cases, but also in situations involving systemic problems.

In recent years the number of complaints requiring in-depth investigations and interviews on-site has been rising. As a result, there has been a significant increase this year in the number of recommendations for corrective action made by the Commissioner: 188 compared to 100 in 1994. There is also a need to follow up on recommendations made in previous years. In 1995 follow-ups revealed that 92% of the Commissioner's recommendations had been fully or partially implemented by federal institutions.

Overall, the number of complaints received is about the same this year as last year. There was, however, a significant increase (12%) in the number that were admissible and were therefore investigated. This increase was most evident in the areas of language of work and of telephone communications in the National Capital Region, as well as of services provided to the travelling public in Ontario and the Maritimes.

COMPLAINTS: THEN...

In the 25 years that have elapsed since the Office of the Commissioner opened we have investigated over 37,000 complaints, the vast majority of which have been founded. The numbers appear to have stabilized at about 1,600 per year in the 1990s. Those dealing with language of work issues have consistently accounted for 10-15% of all complaints lodged. The proportion of complaints concerning



services to the public has decreased from 88% in the 1970s and 1980s to 77% in recent years.


...AND NOW

In 1995 the Commissioner received 1,554 complaints from members of the public and from federal public servants. Table III.1 provides a breakdown by province and category; graphical representation can be found in Figures III.2 and

III.3. This year, as in 1994, about 60% of the complaints were lodged by residents of Quebec and Ontario, including the National Capital Region. The Atlantic provinces and the West/North accounted for 20% and 18% respectively.

Each year the Commissioner must decline to investigate complaints that do not fall within his jurisdiction or do not constitute infractions of the Act. The proportion of refused complaints decreased this year by 30% to 283. Since the remaining regulations on services to the travelling public

Table III.1
Number of complaints lodged, disposition, nature of admissible complaints, information requests by province/territory, 1995

	Complaints lodged in 1994	Complaints lodged in 1995	Disposition		Service to the public	Nature of admissible complaints				Information requests
			Refused	Admissible		Language of work	Part VII ¹	Section 91 ²	Other ³	
Newfoundland	19	24	19	5	4	0	1	0	0	19
Prince Edward Island	52	72	7	65	65	0	0	0	0	16
Nova Scotia	166	116	37	79	71	5	1	1	1	49
New Brunswick	97	91	11	80	64	12	2	2	0	140
Quebec*	219	171	26	145	112	25	0	2	6	415
NCR (Quebec)	53	47	6	41	20	21	0	0	0	40
NCR (Ontario)	441	427	66	361	182	127	33	12	7	230
Ontario*	245	306	58	248	210	21	8	6	3	157
Manitoba	48	48	9	39	37	1	0	1	0	153
Saskatchewan	27	20	4	16	14	2	0	0	0	44
Alberta	72	49	3	46	45	1	0	0	0	221
British Columbia	61	143	32	111	109	0	1	1	0	159
Yukon	22	18	2	16	15	0	1	0	0	13
Northwest Territories	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1
Abroad	20	21	3	18	15	1	0	1	1	4
TOTAL	1,542	1,554	283	1,271	964	216	47	26	18	1,661

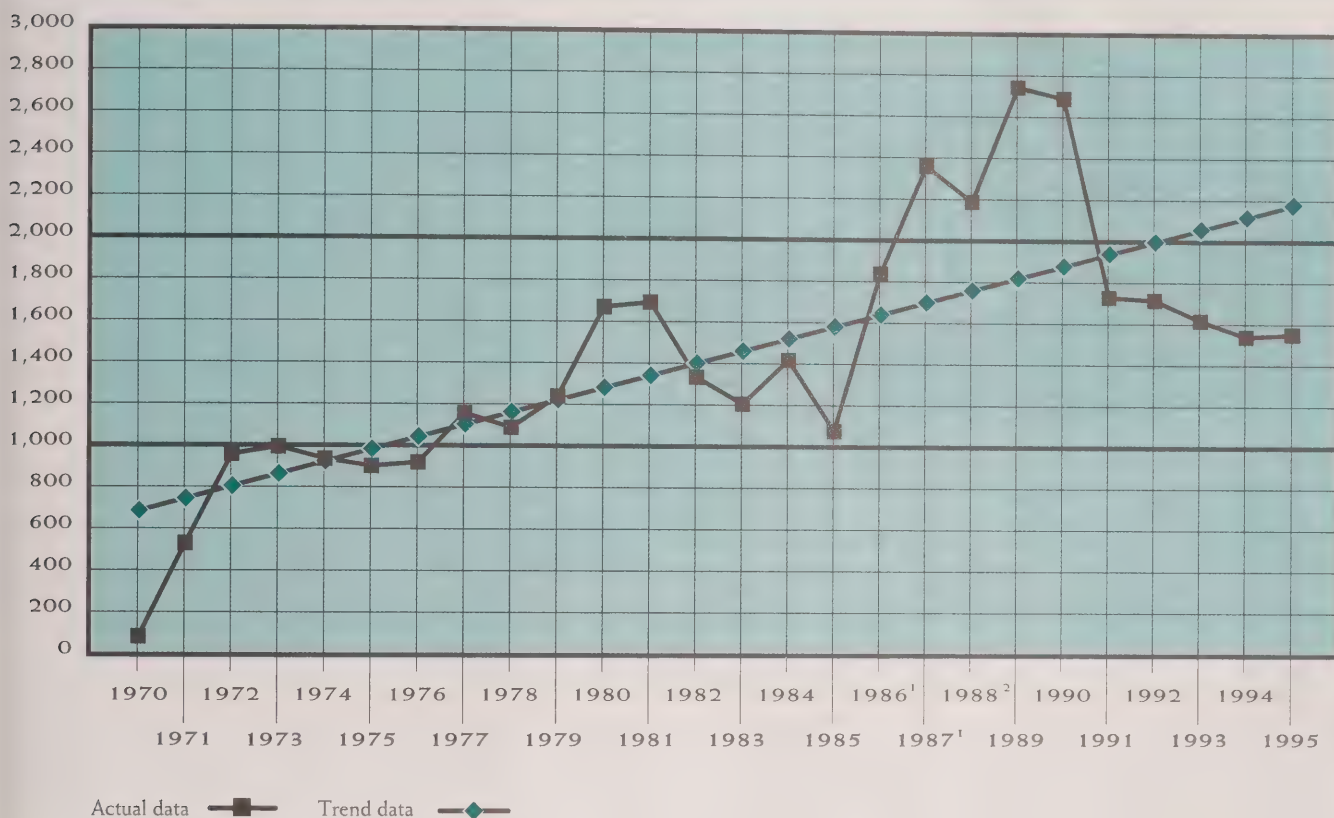
* Excluding the National Capital Region (NCR).

¹ These complaints concern the advancement of the official minority language communities.

² These complaints relate to language requirements of positions.

³ These complaints relate to equal opportunities for employment and advancement, equitable participation and the administration of justice.

Figure III.1
Complaints lodged over the years, 1970-1995



- ¹ For the purposes of this table, language of work complaints regarding CSIS (1,784 in 1986 and 456 in 1987) have been regrouped and are counted as one complaint.
- ² The new Official Languages Act was adopted and public awareness resulted in a significant increase in complaints.

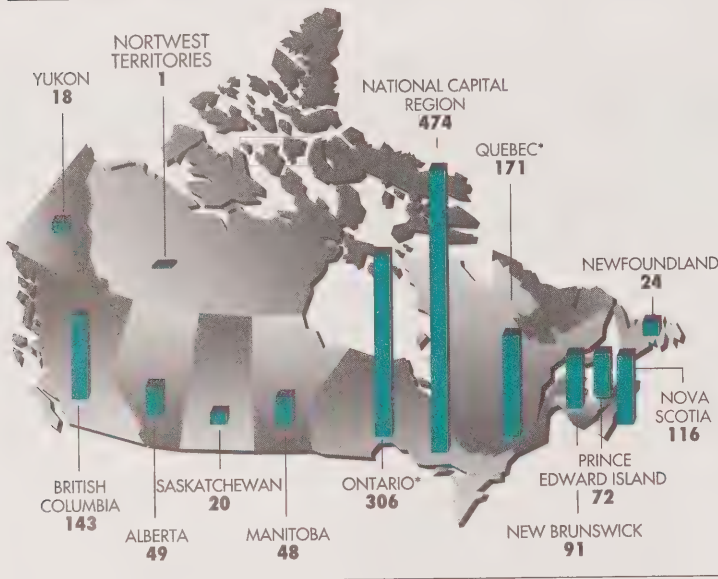
took effect in December 1994 we have been able to investigate complaints in this area. Moreover, the federal government has taken steps to publicize its offices that are required to provide two-language services to the public.

Over 53% of the complaints we received in 1995 were lodged with the staffs of our five regional offices, who maintain a high degree of visibility among both their minority and majority communities. This year about 44% of complaints involved regional or local decision-makers and consequently were handled by the Commissioner's regional personnel. This proportion was 34% last year.

ADMISSIBLE COMPLAINTS

We investigated 1,271 complaints involving possible violations of the Official Languages Act, a 12% increase over last year's figure. The 22 federal institutions that were the subject of more than 10 admissible complaints are listed in Table III.2. Again this year, Canada Post, Air Canada and Human Resources Development accounted for about 30% of these complaints. It should be noted, however, that these institutions have thousands of contacts with Canadians every day. The results of our investigations involving federal institutions are discussed in more detail in Section 1(e) below.

Figure III.2
Complaints lodged by province/territory, 1995



* Excluding the National Capital Region; 21 complaints came from outside Canada.

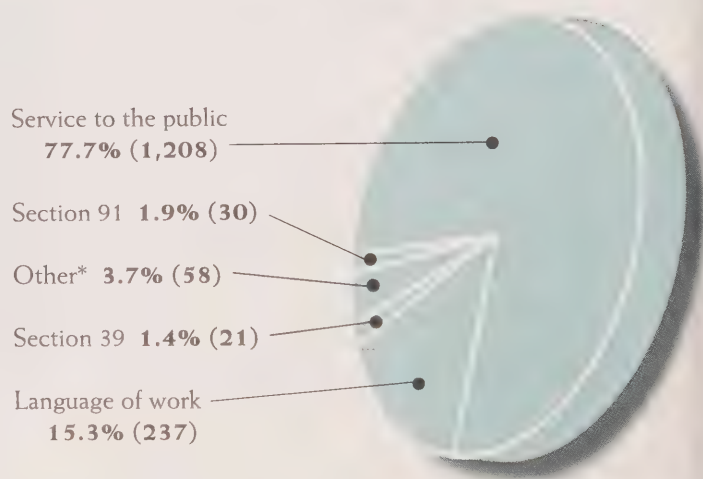
Sixty-five percent of the complaints we investigated concerned the failure of federal institutions to provide services in French at offices designated to serve the public in both official languages. This proportion was 63% in 1994. A further 15% of investigations, compared to 13% last year, dealt with difficulties encountered by French-speaking employees in using their language on the job, mainly in the National Capital Region. We also investigated 185 complaints, down from 201 last year, from English-speaking Canadians, half of which concerned services to the public or language of work at offices in Quebec.

for information, most of which were handled by our regional offices. We also received 211 requests concerning the official languages policy or practices of specific federal institutions; many of these requests required extensive research and consultations with departmental officials.

SECTION 91

One of the least understood provisions of the Official Languages Act is Section 91, which was designed to ensure that managers objectively determine the language requirements of the positions they staff. In other words, does the position need to be bilingual and, if so, at what level of linguistic competence? A third consideration which often escapes managers is whether or not the position should be filled by someone who already possesses the required language profile. The number of complaints we investigated concerning Section 91 has decreased this year (from 76 to 26), mainly due to reduced staffing in the Public Service. Our investigations nevertheless continue to reveal that managers need to be mindful of their obligations under Section 91 and better informed of central agency guidelines in this regard. However, as the following case study illustrates, situations can arise which are not necessarily covered by the guidelines.

Figure III.3
Distribution of complaints lodged (1,554), 1995



* These complaints concern advancement of the minority language communities and the administration of justice.

PART VII

There was a dramatic rise this year (from 16 to 47) in the numbers of complaint investigations dealing with support to official language minority communities. These are generally complex issues. It should be noted that this Part of the Act does not provide for recourse to the courts.

INFORMATION REQUESTS

Over the years the Office of the Commissioner has endeavoured, through various communications initiatives and publications, to keep the public informed. In 1995 we followed up on over 1,400 general requests

ENVIRONMENTAL INTERCHANGE

Allegations:

A unilingual English-speaking person was assigned, through an Interchange Canada Agreement, to perform the duties of a bilingual position located in a Canadian Wildlife Service office in the National Capital Region.

Conclusions:

The complaint was founded: the incumbent of the position should have been bilingual because he was required to deal with English-speaking and French-speaking clients and to supervise employees in French.

Outcome:

The Commissioner made recommendations to the Department regarding the appointment of individuals to positions requiring the use of both official languages. He also recommended that the Treasury Board and the Public Service Commission modify the Interchange Canada guidelines to take into account the language rights and responsibilities of host departments. The PSC subsequently modified these guidelines.

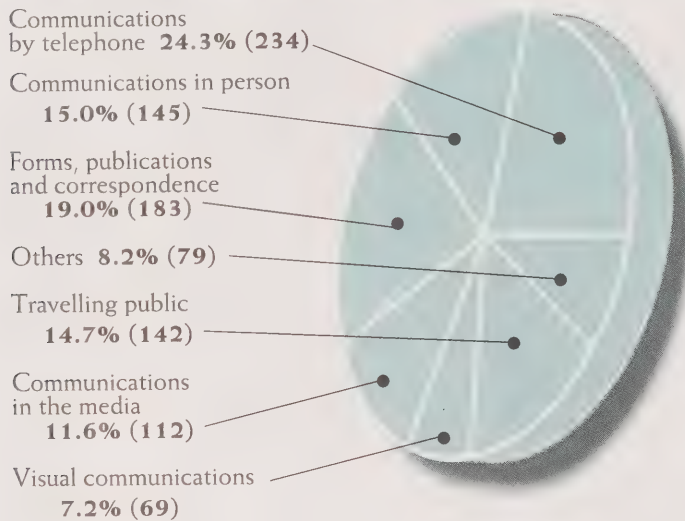
Table III.2
Institutions with more than 10 admissible complaints, 1995

DEPARTMENTS/ INSTITUTIONS	C O M P L A I N T S			TOTAL
	Founded	Un- founded	Under investi- gation	
Agriculture and Agri-Food Canada	8	0	5	13
Air Canada	62	2	50	114
Canada Post Corporation	94	13	45	152
Canadian Broadcasting Corporation	9	3	5	17
Canadian Heritage	38	3	9	50
Canadian Radio-Television and Telecommunications Commission	1	2	23	26
Citizenship and Immigration	13	12	1	26
Correctional Service Canada	17	4	42	63
Environment Canada	14	1	5	20
Fisheries and Oceans Canada	5	2	8	15
Foreign Affairs and International Trade	8	4	16	28
Health Canada	57	5	9	71
Human Resources Development Canada	65	3	42	110
Industry Canada	18	1	8	27
National Defence	16	5	40	61
Public Service Commission	22	0	0	22
Public Works and Government Services	28	4	28	60
Revenue Canada	36	6	32	74
Royal Canadian Mounted Police	13	2	9	24
Statistics Canada	5	1	6	12
Transport Canada	41	2	23	66
Via Rail	10	1	13	24

b) SERVICE TO THE PUBLIC

In 1995 the number of complaints investigated concerning problems experienced by members of the public in communicating with or receiving services from federal institutions in the official language of their choice rose to 964, an increase of 16.8% over the 825 in 1994. In general, the percentage of complaints about service to the public has changed very little in the 25 years since adoption of the Official Languages Act in 1969. From 1970 to 1974 they accounted, on average, for 84% of the complaints received. In the next four years the figure fell to 77% as complaints about language of work increased following adoption in June 1973 of the Parliamentary Resolution recognizing the right of federal employees to work in the official language of their choice in certain regions. From 1979 to 1992 the average percentage of complaints about service to the public was 87.5%. Since 1993,

Figure III.4
Service to the public: Admissible complaints (964)



however, the reasons for complaints have become more varied as Canadians become more familiar with the different aspects of the 1988 Act. The percentage of complaints about service to the public has therefore decreased and now stands at around 76%.

As in the past, Canadians experienced the greatest difficulty in obtaining service in the official language of their choice on the telephone and in person from designated offices of federal institutions. The number of admissible complaints concerning telephone communications rose from 148 in 1994 to 234 this year. There were 105 complaints about communications in person in 1994 compared with 145 this year. The special study we conducted in 1994 of service to the public had an impact on these increases of 58% and 38% respectively. In over 50% of these cases the complaints concerned the absence of active offer. This is a systemic problem about which the Commissioner has spoken out for a number of years. The use of a two-language telephone greeting formula is essential because it is the only way to let members of the public know that service is provided in both official languages.

The number of complaints about messages in the media fell from 139 in 1994 to 112 this year, a decrease of 19.4%. We can assume that federal institutions are better acquainted with their obligations in this regard and are making more of an effort to meet them. The number of complaints from the travelling public remained relatively stable (142 compared with 146 in 1994).

FOLLOW-UP ON POINTS OF SERVICE STUDY

In February 1995 the Commissioner released the results of his study of federal offices designated to provide services in both official languages. The report contained 10 recommendations to federal institutions subject to the Act. To follow up on this study the Treasury Board — which is responsible for the general direction and co-ordination of the policies and programs of the government of Canada relating to the implementation of the Act in all federal institutions — asked the managements of departments and agencies to evaluate the performance of each designated office, to prepare an action plan for offices whose performance was judged inadequate and to report back by March 1996. The President of the Treasury Board at the time, Art Eggleton, made a commitment to inform the Standing Joint Committee on Official Languages accordingly. The Treasury Board initiated a tour of the regions to make managers and employees more aware of their responsibilities regarding services and active offer. The Commissioner, satisfied with the action taken to date on his study, will conduct a follow-up on it in 1996.

PRE-BOARDING SCREENING SERVICES AT AIRPORTS

Following a recommendation made by the Commissioner in 1993 the Department of Transport amended its Air Carrier Security Regulations. Since December 1994 these regulations have required that security procedures at airports which serve a million or more travellers a year be conducted in the official language of the traveller's choice. This year we began to check on the progress Transport Canada has made in implementing the other recommendations made by the Commissioner in March 1993 at the conclusion of our special study on security services provided to the travelling public. We will report on the results of this follow-up in 1996.

REGIONAL SURVEY

Data on the linguistic situation of the incumbents of bilingual positions (service to the public) provided to us by Treasury Board tend to confirm the results of our study of federal offices designated to provide service in both languages. The regions where the percentage of incumbents who meet the language requirements of their position is highest are those where, according to our study, service in the minority official language tended to be most often available. That percentage stands at 92% in New Brunswick, 89% in Quebec, 84% in Manitoba and 82% in Prince Edward Island; availability of service during our study, however, was found to be 98.8% in Quebec, 84% in New Brunswick, 76% in Manitoba and 80% in Prince Edward Island.

In Ontario, however, where 75.5% of the incumbents of bilingual positions meet the language requirements of their position, members of the public experienced problems, proportionately more frequent, in contacts with the Department of Human Resources Development, at border posts, at airports and aboard aircraft and at the counters of Air Canada and its regional carrier, Air Ontario.

In 1995 we received some 100 complaints from the Fédération des francophones de la Colombie-Britannique (FFCB) concerning unilingual English reception and telephone service at various federal offices in British Columbia that are designated under the Official Languages Act and regulations to provide two-language services. These complaints arose from an audit conducted by the FFCB of offices which appear on a list produced by the Treasury Board. It was noted that the percentage of incumbents of bilingual positions who meet the language requirements of their position (76%) is below the national average (87%).

This year 90 out of 104 complaints from English-speaking Quebecers concerned service to the public; 49 of these were from inmates of federal penitentiaries. They complained mainly about communications in French only by employees of the Correctional Service and about social rehabilitation courses and programs offered in French only.

The number of complaints about communications in the media was highest in the Atlantic region in 1995. Nearly half the complaints received from across Canada concerning the publication of advertisements in the majority official language only originated in Nova Scotia.

CASE STUDIES

Canada Day: Many were not invited

The advertising campaign for the July 1 celebrations organized by the National Capital Commission to highlight the significance of Canada's capital unfortunately left out nearly all of Canada's official language minority communities.

An advertising insert entitled "Celebrate Canada Day", with design co-ordinated by the NCC in co-operation with the Department of Canadian Heritage, invited all Canadians to go to one of 450 Canadian Tire stores to participate in a competition for 12 families, one in each province and territory, to win a holiday in Canada's capital. The first page of the insert said: "...with an invitation list of more than 29,000,000 persons."

The NCC had this insert distributed by 26 dailies, but left aside the list of minority official language publications that had been given to it by the Department of Canadian Heritage, thereby depriving a large number of minority

communities of the opportunity to participate in this competition in their own language. Recognizing this error, in the last week of June Canadian Heritage published an advertisement summarizing its part of the insert in eight French-language publications outside Quebec.

The two institutions learned a great deal from this incident. The Department of Canadian Heritage has agreed not to delegate its official languages responsibilities to a third party again, even if it is a federal institution, without exercising strict control. For its part, the NCC intends to plan this type of project better in the future, beginning with the next major event on its calendar, the Winterlude festival in February 1996.

An important symbol nearly disappears

On March 22, 1995, the Board of Internal Economy of the House of Commons announced changes to the "minutes of committees" component of the parliamentary publications program. As an economy measure the minutes of parliamentary committees would no longer be translated and published officially. Only a transcript, slightly edited, of the original debates and of their simultaneous interpretation into the other language was to be available, in English and in French, in separate versions.

These changes, which were to be in effect on an experimental basis for a year, gave rise to strong reactions from Members of Parliament, Senators, interpreters and translators. They feared, among other things, not being able to rely on the interpretation because of the often too rapid pace of debate.

The Commissioner undertook an investigation and in May wrote to the Deputy Clerk of the House of Commons with his comments. A careful examination of a transcript from the new system showed that the quality of the French text, which was mainly the result of simultaneous interpretation (since the proceedings take place most often in English), was far inferior to that of the original English version. He pointed out that the House itself seemed to acknowledge this inequality by including a notice to this effect at the end of the transcript. Since these transcripts are made available to the members of the Press Gallery and through them to the general public, the Commissioner concluded that the practices adopted by the House of Commons could contravene the provisions of Section 22 of the Official Languages Act concerning communications with and services to the public.

After reading the Commissioner's letter the members of the Board of Internal Economy reversed their decision and reinstated the use of translation and publication services for the minutes of committees.

The Prince Edward Island bridge: Missing the boat

We conducted an investigation of 13 complaints about the absence of service in French at the construction site of the Northumberland Strait bridge at Borden, Prince Edward Island.

The Minister of Public Works and Government Services had signed an agreement on behalf of Canada with a private contractor, Strait Crossing Development Inc., for the construction and operation for 35 years of a fixed link between Prince Edward Island and New Brunswick. The contractor had engaged another private firm, Strait Crossing Tours, to offer guided tours and other related services to the public. The complainants noted that the guided tours, the advertising folder and the video shown were not available in French, that there was no active offer of service in both official languages and that the receptionist at the Strait Crossing Tours counter was not able to provide service in French.

With regard to the first two grounds of complaint, the Department claimed that the private contractor was not subject to the Official Languages Act and that it did not believe it had any obligations under the Act with respect to its contract with the contractor. The Department subsequently acknowledged, however, that the situation described by the complainants was unacceptable and reached an agreement with the contractor to have all the printed and audio-visual materials translated. It also asked him to install two-language signs at the site clearly indicating the availability of guided tours in French in time for the next tourist season.

The Commissioner determined that Section 25 of the Act, whereby third parties acting on behalf of a federal institution are required to respect the provisions of Part IV of the Act (service to the public), applies during both the construction and the operation of such a project, where there is significant demand. The Commissioner therefore asked the Department to confirm to him that the deficiencies noted by the complainants would be rectified by the spring of 1996.

Social rehabilitation of English-speaking inmates in Quebec

In 1995 we received five complaints from English-speaking inmates at the Donnacona Institution in the Quebec region. They complained that alcohol and drug detoxification programs were offered in French only. In their view their chances of obtaining parole were reduced since participation in this program is an important criterion used by the National Parole Board.

In its initial response the Correctional Service of Canada informed us that there was an English-language detoxification program at Donnacona but that a minimum

of eight inmates had to be enrolled for it to be given. The participants must first have been identified by the case management team as needing this program and being interested in taking it.

Our investigation showed that this program had been offered in English for the last time in August 1994. Our investigators also learned that most of the complainants were isolated from the other inmates for security reasons, which made matters more complicated. At the time of writing our investigation was still in progress.

Nine one one, bonjour!

A French-speaking citizen telephoned the 911 emergency service in Whitehorse, Yukon, and was greeted in English only. After he had addressed the operator in French he was asked to speak English in order to get help more quickly. The complainant, who felt he nevertheless could afford to wait a few minutes, insisted on being served in French. His call was transferred to a bilingual police officer in approximately one minute. The complainant said he was satisfied with the service obtained in French from the second speaker but complained about being greeted in English only.

The Royal Canadian Mounted Police, which provides telephone reception for this service, is required by the Act and regulations to offer its services actively in both official languages. The officer in charge of the RCMP in Yukon, who claimed to know his linguistic obligations, told us that he could provide service in French at all times within an average of 90 seconds. He refused, however, to change the greeting formula used by his staff: "Nine one one, Police, Ambulance or Fire." We explained to him that adding the single word "bonjour" would constitute satisfactory active offer. He implied that the addition of another word to the existing formula would lengthen intervention time and could jeopardize public safety. We then suggested using the shortened formula "nine one one, bonjour".

At year's end, seven months after the incident reported by the complainant, the RCMP finally agreed to make the greeting formula bilingual. We will monitor this situation closely in 1996.

c) LANGUAGE OF WORK

In 1995 we investigated 216 complaints involving situations that deprived federal employees of their right to work in the official language of their choice in regions designated as bilingual under the Official Languages Act. This figure represents an increase of 19% from last year.

OVERVIEW

While there has been an overall increase in numbers of complaints dealing with language of work, there has been a drop in those dealing with the non-availability of work instruments such as policy manuals, memoranda, work-related documents and training manuals in the preferred language of the employee (from 96 in 1994 to 77 in 1995, as shown in Figure III.5). However, language of work still presents a problem for several federal institutions. For example, we received 24 complaints dealing with the distribution of work instruments in one official language, mostly in English, at Health Canada. These involved the distribution of unilingual electronic documents, an issue we will discuss later in this chapter. Other institutions where the availability of work instruments in one language only is an ongoing problem are the Public Service Commission (12 complaints) and Transport Canada (10 complaints).

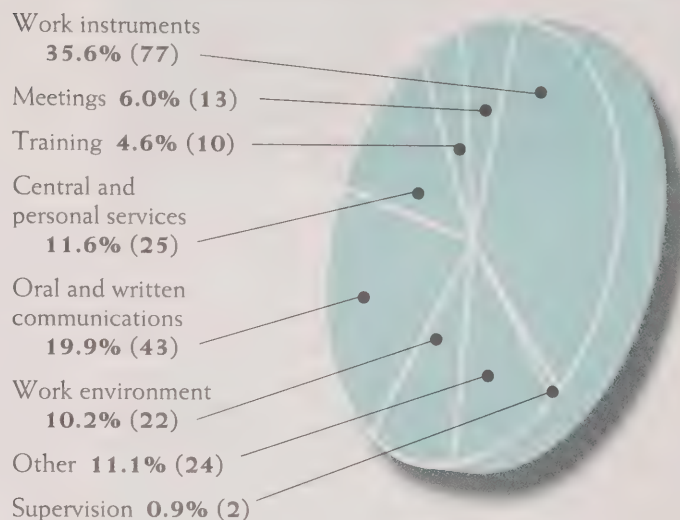
A large number of complaints involved oral and written communications. Forty-three complaints (19.9%) were made by employees who had received unilingual communications either in writing (apart from electronic messages), by telephone or in person.

A new category of complaints came to our attention this year. These 22 complaints (10.2% of the total) dealt with the work environment in general. Most involved a poor quality of French in written communications, the distribution of unilingual English invitations to personnel to attend various functions and the presence of English-only envelopes and billboards. They show that a number of federal institutions have not yet fully implemented the recommendations made last year in the Commissioner's special report dealing with language of work in the National Capital Region (NCR).

Nevertheless, we are pleased to report that complaints about training courses, meetings and supervision decreased, going from 51 (28.3%) in 1994 to 25 (11.6%) in 1995.

The NCR, with its large number of federal employees, still accounts for the majority of the language of work complaints: 148 (68.5%) came from this area. This percentage represents, however, a decrease of 6% compared to last year.

Figure III.5
Language of work: Admissible complaints (216)



We investigated 25 complaints from Quebec (we received 26 in 1994), of which 15 came from English-speaking and 10 from French-speaking public servants. Most of the complaints from English-speaking employees dealt with work instruments unavailable in their first official language and with unilingual French communications from central and personal services, while those from French-speaking employees involved mainly communications and the receipt of documents in English only from the NCR. There were 12 complaints from New Brunswick (19 in 1994).

INFORMATICS AND LANGUAGE OF WORK

The widespread use of computers in the work environment often leads to the infringement of the official language rights of employees. Federal institutions, like the private sector, must adapt to the inexorable currents carrying them onward to the 21st century. They are making increasing use of automated systems, but it is often forgotten that these are among the work instruments that must be available in both official languages in regions designated as bilingual. This year we received 65 complaints about informatics systems used by employees; they concerned written communications, software, keyboards and the employee assistance service.

Federal institutions are making increasing use of automated systems; it is often forgotten that these are among the work instruments that must be available in both official languages in regions designated as bilingual.

In 1995 we received 40 complaints about unilingual electronic messages sent to employees working in designated bilingual regions. In most cases (27) the messages were in English only and came from the NCR. Nearly all these complaints (26) involved two institutions: Health Canada and the Public Service Commission. According to the Official Languages Act **written communications** intended for employees of both language groups who work in a region designated as bilingual must be sent simultaneously in both official languages. This includes electronic communications.

We investigated 12 complaints from employees who complained that their software was available only in English. Five of these involved the financial system of the public sector of Statistics Canada. In the course of our investigations we reminded the institutions in question that **regularly and widely used automated systems** must be available in both official languages in regions designated as bilingual.

In 1993 the government of Canada adopted a **standardized keyboard** capable of meeting the needs of users of either of our two official languages. Nevertheless, we received three complaints about keyboards without accents or which did not permit the production of accented characters with a single keystroke.

Federal institutions usually have an **employee assistance service**. In 1995 we received three complaints from persons who were unable to obtain in French the assistance they needed.

It is clear from these complaints that in their haste to adapt to new technologies federal institutions do not always give French its rightful place. **Federal institutions must redouble their vigilance to ensure that French enjoys its equitable status in the electronic world.**

TYPICAL EXAMPLES

Language rights at diplomatic missions

A French-speaking Canadian assigned to the diplomatic mission in Rabat, Morocco, contacted us to say that he found it deplorable that he could not communicate with the embassy physician in his official language.

In keeping with the spirit of Part V of the Official Languages Act and Treasury Board policies, federal institutions offices abroad where both our official languages are used at work, as is the case in Morocco, must take into account the linguistic composition of their staff and create a work environment conducive to the use of either language.

Our investigation showed that the physician in question — who made two visits a year to this location and who did not speak French — reported to Citizenship and Immigration Canada, not to Foreign Affairs and International Trade.

Following our interventions, the Department agreed that corrective measures, such as the use of a bilingual nurse as an interpreter, would not provide French-speaking employees with adequate service in their language and decided to obtain the services of a bilingual physician.

English documents left in the car

In July 1995 we investigated a complaint from an English-speaking Canada Post employee involving a training course for parcel delivery drivers which was offered in French only at the main depot in Montreal.

Our investigation revealed that the two-hour session on courier service, motorized letter carriers and effective communication with customers was conducted entirely in French. Even the documents handed out were in French only.

When we brought this situation to the attention of Canada Post we were told that the facilitator of the training session had offered to answer questions in English if anyone so desired. He had also told the participants that documents were available in English but that he had left them in his car.

We pointed out to Canada Post that their response was not satisfactory because the complainant's right to receive training in his preferred official language was denied. Canada Post authorities duly recognized that offering training sessions in French only in Montreal, even with the opportunity to ask questions in English, constitutes an infraction of the Official Languages Act. Henceforth, Canada Post will ensure that all professional training is offered in both English and French in Montreal and that all documentation will be available simultaneously in both official languages.

"Why don't you get Ami-Pro in English?"

That was the answer a complainant received from an informatics officer of Public Works and Government Services Canada when he asked to have the French version of Ami Pro software repaired.

After our intervention the Assistant Deputy Minister, Government Telecommunications and Informatics Services, sent the managers concerned and their employees a memorandum setting out the Department's policy on language of work: "[I]n a designated bilingual region, it is our obligation to provide employees with the working tools they require to fulfil their functions in the official language of their choice."

According to our correspondent this resulted in a definite improvement in service in both official languages.

Must Halifax serve Moncton in both languages?

French-speaking employees of the Public Service Commission who work in Moncton have difficulty in obtaining services in their language from their regional office, located in Halifax.

In 1995 we investigated five complaints concerning the central services provided by this office, in particular financial, human resources and informatics services.

While the Halifax office is not in a region designated as bilingual for language of work purposes, it is responsible for all the offices in the Atlantic region. It is therefore required to provide its services in both official languages to employees of the Moncton office, since New Brunswick is a region designated bilingual.

Given the important role that the Moncton office has in language of work, the Office of the Commissioner decided at the end of the year to conduct a follow-up to ensure that the measures proposed by the PSC do in fact resolve the problems raised by the complaints.

FOLLOW-UP: LANGUAGE OF WORK IN THE NATIONAL CAPITAL REGION

In last year's Report the Commissioner deplored the fact that 25 years after the adoption of the Official Languages Act, deficiencies pointed out on several occasions persist in language of work and that French still does not always have an equitable place in federal institutions in the NCR.

Stressing that only a commitment by deputy heads and their managers can overcome the systemic barriers that prevent French-speaking employees from working in their language in the NCR, the Commissioner made four recommendations to the government.

The purpose of these recommendations was to ensure that measures were taken so that **employees can write internal documents, participate in meetings, attend training courses and have access to regularly and widely used software and other materials in the official**

language of their choice and so that senior Public Service managers meet the language requirements of their position by 1998.

The Treasury Board took measures to respond to these recommendations. In June it published a brochure, prepared jointly with the Office of the Commissioner, entitled "English and French in the Workplace — What Federal Employees Need to Know" to remind managers and their employees of their rights and obligations with respect to the official languages. On November 1 the Treasury Board Secretariat contacted deputy ministers, the heads of central agencies and the administrators of Crown corporations to indicate that it supported the thrust of the recommendations of the study and to ask them to take action on the recommendations.

To overcome the systemic barriers that prevent French-speaking employees in the NRC from working in their language the Commissioner made recommendations to the government. On November 1, 1995, the Treasury Board contacted deputy ministers, the heads of central agencies and the administrators of Crown corporations to ask them to take action on the recommendations.

The TBS proposes to monitor the situation closely by means of management and planning tools such as its letters of understanding signed with federal institutions and the related reports that these institutions submit to it annually.

We believe, however, that exceptional measures are required, given that slightly over 40% of senior managers still do not meet the standard of two-language capability that will be mandatory in 1998.

Since this situation is unacceptable **the Commissioner recommends that the Treasury Board Secretariat state, in a general report during 1996, what action was taken by federal institutions on each of the recommendations concerning language of work in the NCR.**

In 1996 we will also **follow up on the specific recommendations** made in connection with each of the studies of the 11 federal institutions that were the subject of language of work audits in the NCR.

d) EQUITABLE PARTICIPATION

The Treasury Board Secretariat is in the process of putting in place a new information system on employees of the federal Public Service; it should be operational as of April 1, 1996. The information previously provided by the Official Languages Information System (OLIS) is no longer available. As a replacement TBS has prepared special interim tables which give a general idea of the situation from the usual points of view, but which involve several unknowns, particularly with regard to the first official language of employees and their employment category.

In view of these limitations we restrict ourselves in the following pages to rather general comments. We will discuss only overall participation rates without a breakdown by employment category or by institution. We will, however, monitor the situation closely and analyse participation as soon as the new TBS information system on public service employees is able to provide the desired information. We will return to this issue in our Annual Report next year.

OVERVIEW

One major event marked 1995: the beginning of a massive and planned downsizing of the Public Service of Canada. There was a reduction by some 11,000 employees compared to 1994. The departures, however, did not have a significant impact on overall participation rates within the Public Service.

For other federal institutions, TBS provides overall figures without making a distinction between Crown corporations, the Canadian Forces, the RCMP and the other agencies. Since these figures date from late 1994 they do not take into account either the cuts in positions or the departures that occurred in 1995. These institutions have 232,337 employees, 25.8% of whom are Francophones, 72.5% Anglophones and 1.7% employees whose first official language is not known (Table III.3).


SITUATION IN THE REGIONS

In most regions of the country the participation of the two language communities in federal departments corresponds quite closely to their presence in the regional population. Only Quebec constitutes an exception: except for the part of the province located in the National Capital Region, and for Crown corporations, English-speaking participation remains stagnant year after year — this despite repeated efforts to redress the situation.

SITUATION IN QUEBEC

English-speaking employees of federal departments located in Quebec constitute only 5% of staff (the first official language of approximately 2% of the staff is not known). (Table III.4) English-speaking participation therefore appears to have dipped slightly compared with last year.


Table III.3
Participation in federal institutions

	Anglophones	%	Francophones	%	TOTAL	Unknown	%	TOTAL
Public Service	141,129	70.6	55,938	28.0	197,067	2,950	1.5	200,017
Other institutions*	168,463	72.5	59,983	25.8	228,446	3,891	1.7	232,337
TOTAL	309,592	71.6	115,921	26.8	425,513	6,841	1.6	432,354

* Institutions not coming under the authority of the Treasury Board.

Sources: Treasury Board, 30 September 1995.
Official Languages Information System II, Treasury Board, 31 December 1994.

Table III.4
Participation in departments by region



	Anglophones %		Francophones %		Official language minority population %	Unknown %	
North	1,165	94.4	34	2.8	2.6 (F)	35	2.8
West	41,978	96.5	910	2.1	2.2 (F)	594	1.4
Ontario*	28,147	93.2	1,464	4.8	4.0 (F)	591	2.0
NCR	37,312	60.8	23,236	37.9	35.2 (F)	813	1.3
Quebec*	1,342	5.0	25,204	93.1	13.2 (E)	528	2.0
Atlantic	22,549	87.6	2,854	11.1	12.2 (F)	347	1.3
Abroad	857	75.0	286	25.0	n.a.	—	—
Unknown	7,779	79.6	1,950	20.0	—	42	0.4
TOTAL	141,129	70.6	55,938	28.0	—	2,950	1.5

* Excluding the National Capital Region (NCR).

Source: 1991 Statistics Canada census data.

Table III.5
Recruitment by the Public Service Commission

REGION	RECRUITMENT			FRANCOPHONE POPULATION (1991 census)
	TOTAL	Francophones	%	
NCR	10,442	3,279	31.5*	35.3
Quebec	5,466	5,189	94.9	86.8
Ontario	4,853	430	8.9	4.1
New Brunswick	961	288	30.0	33.9
Atlantic	2,888	112	3.9	4.0
West and North	8,264	105	1.3	2.2
TOTAL	32,839*	9,447	28.7*	25.2

* In some cases the region was not known.

Source: Public Service Commission.

In 1995 English-speakers represented 5.1% of the personnel hired and 6.5% of employees promoted under the Public Service Employment Act (Tables III.5, III.6). These rates correspond quite closely to that of their participation in the federal Public Service in Quebec as a whole but are still far from the 13.2% that they represent in Quebec society. The Public Service Commission, following up on a suggestion we made last year, has established a task force, including representatives of the English-speaking community, to examine the situation from the sociological, psychological and political points of view.

Over the next two or three years the PSC will conduct a survey and publish a report on trends with regard to English-speaking participation in Quebec. This time-span seems to us longer than necessary. It would also be desirable for the Treasury Board Secretariat, which is ultimately responsible for the Official Languages Program, to join its efforts with those of the PSC in advancing this project.

In the other federal institutions in Quebec, as of December 31, 1994, before the cutbacks even started, English-speaking employees made up 18.2% of staff. For French-speakers the figure was 80.3% and those whose first official language was not known accounted for the rest (1.5%) (see Table III.7).

Nearly 54% of federal institutions in Quebec are agencies that do not report to the Treasury Board. As we noted last year, the participation of English-speaking federal employees in these institutions is higher than in the Public Service; in fact, it corresponds approximately to their presence in the general population.

PART III

INTERIM SUMMARY OF THE SITUATION

Although, because the cutbacks imposed are so recent, we have only partial information on the situation, it does not seem that the staff reductions have had a significant impact on the participation rates of English-speaking and French-speaking employees in federal institutions. (Table III.4 shows participation by region and Table III.8 by official language and employment category.) In fact, the situation of recent years remains essentially unchanged.

COMPLAINTS

With regard to participation, the Official Languages Act has three aspects: equal opportunities for employment and advancement in federal institutions for English-speaking and French-speaking Canadians, representation of the two communities among the employees of federal institutions and the responsibility of these institutions for the achievement of these objectives. The complaints that we have received are related to one or another of these aspects.

The number of complaints filed in 1995 differs considerably from the situation in 1994: 13, compared with 39 the previous year. This year the breakdown of complainants by first official language was approximately the same: 25% Anglophones and 75% Francophones.


The complaints concerning participation were distributed as follows: 4 against National Defence, 2 against Air Canada and 1 against each of Foreign Affairs and International Trade, Human Resources Development Canada, the Canadian War Museum, National Revenue, Via Rail, the CBC and the Communications Security Establishment.

Table III.6
Promotions in the federal Public Service

REGION	TOTAL	PROMOTIONS		WORKFORCE Francophones
		Francophones	%	
NCR	5,302	2,113	39.9	37.5
Quebec	1,657	1,550	93.8*	94.8
Ontario	2,312	114	4.9	4.9
New Brunswick	334	147	44.0	31.7
Atlantic	943	41	4.4*	3.1
West and North	3,195	74	2.3	2.2
TOTAL	13,824*	4,057	27.4*	27.6

* In some cases the region was not known.
Source: Public Service Commission.

Table III.7
Federal institutions in Quebec

	Anglophones %		Francophones %		Official language minority population (E)	Unknown	%
Others	8,322	18.2	36,638	80.3	13.2 %	681	1.5

Sources: OLIS II, Treasury Board, December 1994.
1991 Statistics Canada census data.

Table III.8
Participation in the Public Service of Canada
by first official language and employment category

Category	Anglophones %	Francophones %	Unknown
Management	75.1	23.2	1.7
Scientific and Professional	74.4	23.9	1.7
Administrative and Foreign Service	68.4	30.6	1.0
Technical	75.3	21.4	3.4
Administrative Support	65.7	33.1	1.3
Operational	76.8	22.3	1.0
Unknown	75.7	17.1	7.2

Source: Treasury Board, 30 September 1995.

Complaints made in 1995 involved such matters as lessening of opportunities for employment and advancement, the closing of the Collège militaire royal de Saint-Jean, discrimination based on language and the unilingualism of some competitions held to fill certain positions.

At the time of writing four of the 12 investigations were completed. In three cases the complaints were founded; the fourth was not. We informed the complainants and institutions of the conclusions of our investigations and the institutions agreed to take action on them.

e) INVESTIGATIONS AND AUDITS

AIR CANADA

In 1995 we continued to work on two major linguistic files pending with Air Canada. These persistent problems, which have given rise to many complaints, concern service to the public by Air Canada's "partner airlines" and the Corporation's services at airports, particularly in Toronto and Halifax. In 1995 we investigated 114 complaints involving Air Canada, approximately the same number as in 1994. Seventy-two concerned the Corporation directly and the other 42 concerned its regional carriers.

The Commissioner had made recommendations in 1993 with regard to the services provided by Air Canada at airports to which the Official Languages Act applies (that is, the nine airports that handle at least one million passengers a year). Air Canada was to ensure that its passenger check-in services at these airports are provided in both official languages. The Corporation did not implement this recommendation to the satisfaction of the Commissioner nor, evidently, to that of the travelling public. We received 52 complaints on this subject this year, and there had been a total of 127 in the three previous years. The problems persist, especially at the Toronto airport, which was the subject

of 18 complaints, and at that in Halifax, where we recorded eight complaints. From 1992 to 1994 these airports were the sources of 39 and 23 complaints in total respectively.

**Despite the recommendation made
to Air Canada by the Commissioner in 1993,
we received 52 complaints
about passenger check-in services
at airports in 1995.**

In the case of Lester B. Pearson Airport in Toronto the special investigation we conducted in 1995 showed that the campaign launched by Air Canada to make its employees more aware of their linguistic obligations had produced good results. The Corporation took various measures to ensure that its unilingual agents can quickly obtain assistance from a bilingual colleague. In addition, it produced a sign announcing the availability of service in both official languages, and its bilingual agents now wear a pin so that travellers can identify them easily.

The management of Air Canada has made firm commitments to improve service in French at this airport; however, there are still problems at the Rapidair counters, in the Maple

Leaf lounges, at the security screening and in the baggage retrieval areas. To ensure the provision of consistent and adequate two-language service at all times the Corporation will have to designate key positions as bilingual. In particular, **the Commissioner made recommendations that Air Canada ensure that each point of service has sufficient bilingual staff; that two-language check-in positions be clearly identified; that it issue instructions to bilingual agents to greet passengers in both official languages and to unilingual Anglophones to call immediately on a bilingual colleague to serve any passenger speaking French; and that it ensure that all boarding announcements are made in both languages.**

At Halifax airport our repeated meetings with the Corporation's management did not produce the hoped-for results. The lack of service in French persists despite measures taken by Air Canada in response to our recommendations. While the Corporation conducted a campaign at Halifax too to make its employees better aware of their official languages obligations, it points out that the creation of bilingual positions arouses opposition.

It seems that the basic problem has to do with labour relations. According to Air Canada the application of collective agreements prevents it from assigning its bilingual employees where they are needed. Air Canada says it is attempting to resolve this problem, particularly in Toronto and Halifax, by negotiating the issue with the union. Its willingness to designate a certain number of key positions as bilingual appears, however, to meet with resistance from the union, which objects to the constraints that the language requirements would impose on the bidding for assignments, which are granted in accordance with seniority rights defined in the collective agreement. We reminded Air Canada that the Official Languages Act is of a quasi-constitutional nature and that laws have primacy over collective agreements. Unless the Corporation takes the measures required to rectify this situation the Commissioner will seek a court decision on this important issue.

With regard to its regional carriers, Air Canada continues to maintain that Section 25 of the Act does not apply to Air Nova, Air Alliance, Air Ontario, Air BC and NWT Air, even though these companies have become its wholly owned subsidiaries. Under the Act Air Canada, considered as a federal institution, must ensure that third parties acting on its behalf provide their services to travellers in both official languages, as it itself is required to do under the provisions of the Official Languages Act and regulations. The Corporation maintains, however, that its regional carriers are separate legal entities that do not act on its behalf.

The complaints made against Air Canada's regional carriers therefore remain unresolved. Since 1992 we have received a total of 173 complaints involving these companies, 42 of them in 1995. We are pursuing our discussions with Air Canada in order to be able to investigate these complaints, which involve mainly Air Ontario and Air Nova, but thus far our discussions with the Corporation have not produced any useful result. If no understanding is reached the Commissioner could ask the Federal Court to rule on the status of Air Canada's regional carriers, on the relationships existing between Air Canada and its subsidiaries and on the linguistic obligations of the parent company and its regional carriers under the Act.

**The Commissioner could ask the Federal Court
to rule on the status
of Air Canada's regional carriers
and on their linguistic obligations under the Act.**

The other complaints made against Air Canada fall into four major categories: in-flight service to the travelling public (25), communications with the media (22), recruiting (5) and miscellaneous (13).

We are still receiving complaints about in-flight service. According to some of our investigations, although most of the employees involved were in fact bilingual, they had neglected to provide service in French.

Air Canada, which had agreed in 1993 to use minority language weeklies pursuant to the Act, now uses French-language media almost as systematically as English-language ones. This is not true, however, of its regional carriers, which were the object of 12 of the 22 complaints in this category filed in 1995.

In the course of the year we received five complaints concerning a recruiting campaign. Two of these were about advertisements in newspapers for customer service agents and flight attendants. The complainants alleged that the advertising seemed to favour English-speaking candidates. It was implied that Francophones had to be bilingual, whereas it was not necessary for Anglophones to know French. At the conclusion of our investigation **the Commissioner recommended that Air Canada ensure henceforth that English-speaking and French-speaking candidates who wish to become employees of the Corporation have equal opportunities with respect to examinations and interviews.** Air Canada acknowledged that the advertisements in question could have given rise to a perception of unequal opportunities for employment, and its president gave assurances that measures would be taken to avoid any suggestion of unequal treatment in the future. Corrective

measures have in fact been implemented for the 1996 campaign. The Corporation also pointed out that 86% of the persons it had hired through the 1995 campaign spoke both official languages.

Another complainant noted that during this recruiting campaign Air Canada had used English only for the invitation and the explanations and instructions given during a screening examination held at its headquarters in Dorval. Air Canada has not yet responded to this complaint in an acceptable manner, despite three reminders by the Commissioner. At the end of the year our investigation was still continuing.

CANADA POST CORPORATION

Although Canada Post Corporation has implemented a number of recommendations made by the Commissioner in past years, in 1995 it was the subject of 152 complaints, an increase of 18% over the year before. A large number of these (126, or 82.9%) concerned language of service; approximately two-thirds involved the absence of service in person at points of sale operated by the Corporation or the private sector (see page 84 for further details about certain problems related to postal franchises in New Brunswick) or visual communications; 16 of the latter had to do with the precedence given to French on Second World War commemorative stamps.

**Citizens continue to tell us
that their addresses on mail received
from large-volume mailers
do not respect their linguistic preference.**

As for the Canadian addressing standard, we continued in 1995 to receive complaints from citizens that their addresses on mailings from large-volume mailers were not in accordance with their linguistic preference. In the majority English-speaking provinces the new addressing standard of the Corporation requires that the French words be replaced by their English equivalents. In Quebec English designations are replaced by their French equivalents. Our investigations showed that large-volume mailers must apply the addressing standard in order to receive reduced rates. The result is that large-volume mailers no longer respect the linguistic preferences of their clients, since addresses are systematically written in French in Quebec and in English elsewhere in Canada. It is cause for surprise that, in this age of computers, personalized addressing is not easily achievable.

Since we began dealing with this issue the repeated interventions of the Commissioner and of the Standing Joint Committee on Official Languages have resulted in some progress regarding the designation of certain thoroughfares. The words "street", "boulevard" and "avenue", which designate approximately two-thirds of the types of streets, are now accepted by the Corporation's machines in both official languages. The situation with the other third of addresses remains to be corrected. In the coming year the Commissioner will continue to work to find a satisfactory and reasonable solution to this problem, which now dates back more than two years.

In Quebec we conducted an enhanced investigation of the language requirements of the Corporation's driver positions in the Montreal region. The results show that the current identification — French-essential — was not determined in the objective manner that the Official Languages Act requires. We believe that the functions in question could be performed by drivers who speak either official language, as is the case in other regions designed as bilingual for language of work purposes, such as the National Capital Region and Moncton, New Brunswick, since they have very few contacts with the public. **The Commissioner recommended that Canada Post Corporation review the language requirements of driver positions to ensure that they are consistent with the principles of the Act.** The Corporation agreed to implement this recommendation.

We also conducted two follow-ups on earlier enhanced investigations. The first concerned eight recommendations designed to eliminate obstacles to the use of French as a language of work at the Ottawa Mail Processing Plant. We noted that encouraging progress had been made with regard to supervision and that administrative measures had been taken to respect the linguistic preferences of employees and to create a work environment conducive to the effective use of the two official languages. We are monitoring the situation closely to ensure that Canada Post fully meets its linguistic obligations and rectifies the few shortcomings that have not yet been corrected.

The second follow-up concerned the application of the new policy on the staffing of bilingual positions adopted in 1993. This policy was adopted as a result of several recommendations by the Commissioner that the Corporation review its policy so as to permit non-imperative staffing where possible. The results of the follow-up show that managers used non-imperative staffing to fill a number of bilingual positions.

In another investigation we examined the question of cheques written in French. A French-speaking client told us that he had to insist that the a clerk at a unilingual Canada Post counter in Cambridge, Ontario, accept his cheque written in French. (The Bills of Exchange Act stipulates that

where the sum payable by a bill is expressed in words and also in figures and there is a discrepancy between the two, the sum denoted by the words is the amount payable.) During the investigation the Corporation said that the employee was not authorized to cash a cheque whose contents he could not understand, but that it recognized that he should have referred the client to the nearest bilingual counter (which was, however, several kilometres away). After the Commissioner's intervention the Corporation agreed to introduce, Canada-wide, a linguistic assistance service for employees at all points of sale, notably those that are one-language and those that are operated by the private sector.

In 1995 the Corporation took action on a number of complaints by adding a two-language greeting to the electronic cash registers of two-language postal franchises. It also provided a brochure to all employees of post offices and postal franchises required to provide two-language service. The brochure clearly explains their linguistic obligations and suggests simple ways of carrying them out. A guide was distributed to the Corporation's managers to assist them in better understanding and applying official languages criteria when staffing positions. At the invitation of the Corporation we gave retail sales representatives in Toronto and London two information sessions on the role they are required to play when service must be provided in both official languages. Canada Post Corporation believes that thanks to this information its employees will be in a better position to fulfil their linguistic obligations.

CANADIAN BROADCASTING CORPORATION

In 1995 the Canadian Broadcasting Corporation took certain measures concerning the vitality and development of the official language communities, such as, for example, increasing the marketing strategies for the Réseau de l'information (RDI) and improving the radio services provided to the French-speaking community of Prince Edward Island. Of the 17 complaints received this year six concerned the absence of active offer and of service in French at various offices of the Corporation; four of these were at its broadcasting centre in Toronto.

RDI, broadcasting of which is mandatory only in Francophone markets (where French-speaking Canadians constitute over 50% of the population), was received by some 5,250,000 subscribers as of January 1, 1995. After negotiations between the CBC and various cable operators in Anglophone markets this figure rose to 6,000,000 by the end of the year compared to 6,800,000 for the Newsworld network. However, the Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (FCFAC) has identified 110 regions outside Quebec where it believes that access to RDI should be assured. At the time of writing RDI was avail-

able in only 53 of these regions (which, however, include 88% of the clientele identified by the FCFAC). The CBC continues its representations to some 20 cable operators to increase the penetration of RDI in all regions of the country, particularly in Prince Edward Island, where the network is not yet available.

The Commissioner received a number of complaints about the unavailability of RDI in certain regions. These were grouped with similar ones concerning the service provided by cable operators to the official language minority communities and are now the subject of a special study with the CRTC which we discuss on page 52.

**The CBC is listening
to the French-speaking population
of Prince Edward Island.**

For the second year in a row we received a complaint about the difficulty of obtaining information from the CBC in Toronto about its French-language programming. Our investigation showed that when members of the public dial the number published for this service under the French heading of the telephone directory on weekends, a recorded message asks them to dial another number where, in the end, the information is still always not available. Only a single number needs to be dialled for information about English programs. The Corporation should right this inequality in service.

Following an investigation conducted in 1994 we had concluded that the radio program "Bonjour Atlantique — Île-du-Prince-Édouard", broadcast from Moncton, New Brunswick, did not adequately meet the needs of the Island's French-speaking community. In fact news and public affairs from the Island were rarely covered on the program. The CBC had responded positively by announcing the hiring of a French-speaking journalist in Charlottetown. In October 1995 the Corporation took a further step by announcing that this program would be produced in Charlottetown beginning in June 1996. This measure is in keeping with the recommendation made by the Commissioner following his investigation.

CANADIAN HERITAGE

By virtue of the mandate assigned to its various sectors the Department of Canadian Heritage has a vital role to play in promoting the development in Canada of a strong cultural identity and a keen sense of attachment to shared values. In addition, under Part VII of the Official Languages Act the Department co-ordinates the measures taken by federal

institutions to respect the government's commitment to enhancing the vitality of the English-speaking and French-speaking minority communities and the full recognition of English and French in Canadian society. The Department of Canadian Heritage co-ordinated the development of the action plans proposed by 27 federal institutions, which we analyse on page 53.

This year we investigated a situation involving organizations that receive grants from the Department's Amateur Sport sector. The complaint concerned a unilingual English letter sent by the Canadian Sport and Fitness Administration Centre to a French-speaking client and a unilingual English letter sent by Biathlon Canada to various persons in the sports world concerning training centres which did not offer some of their activities in French. The Department was quick to remind the agencies in question of their official language obligations.

Following up on another of our interventions, the Department re-evaluated its policies and procedures concerning national sports organizations. At the beginning of April it put in place a new Sport Funding and Accountability Framework which meets the requirements of the Act. The question of official languages is the subject of new guidelines stating that Sport Canada expects national sports organizations to recognize that the English and French languages have equality of status in Canada.

We also did a follow-up on an enhanced investigation we had conducted last year to determine whether the services provided to the French-speaking communities of northwestern Ontario (the Thunder Bay region) were comparable to those the English-speaking communities of the same region receive. At the time our investigation had shown that the French-speaking communities of this region were served by the Sudbury office and did not have access to services equivalent to those the same region's English-speaking communities received from the Thunder Bay office. The Commissioner made three recommendations, two of which were only partially implemented.

Despite its efforts, the Department has still not succeeded in filling the part-time bilingual program officer position in Thunder Bay. Meanwhile, services to the French-speaking communities are provided by bilingual officers assigned to the Sudbury district office who travel as required to the northwestern part of the province, thereby ensuring that the language preferences of clients in that region are respected. We believe, however, that this administrative measure does not provide French-speaking communities with service truly equivalent to that provided to the English-speaking communities in northwestern Ontario.

Furthermore, although the Commissioner had recommended that the Department of Canadian Heritage officially inform the French-speaking communities of this region of the arrangements it had made to provide services in the official language of their choice, the Department merely invited by letter one of the associations representing the French-speaking communities of northwestern Ontario to communicate with the Sudbury office.

In the summer of 1995 we received a complaint about the staffing method used by the Department when it published a notice of competition to fill the new position of Director for Northern Ontario. The complainant said that the decision to staff this bilingual position non-imperatively risked having a negative impact on the language rights of the region's French-speaking communities.

Our investigation showed that the incumbent of this position is the Department's official spokesperson in the region and as such is often called on to deal directly with the clientele, which consists of representatives of associations, elected officials and senior provincial, regional and municipal public servants. We also took into account the fact that Northern Ontario is a region where federal public servants have the right to work in the official language of their choice. This adds to the director's linguistic obligations.

We concluded that the position of Director for Northern Ontario is indispensable and that the incumbent's role has considerable operational impact. This position should therefore be filled by someone who is already bilingual. **The Commissioner recommended that the Department staff the position imperatively, i.e., appoint a candidate who already meets the language requirements of the position in order to comply with the provisions of Section 91 of the Act.** The preliminary version of the investigation report was given to the Department at year's end and we expect to receive its comments and those of the complainant early in 1996.

With regard to director positions in the other regions, only the provincial director positions in the Atlantic region were filled by incumbents who had to meet the language requirements of their position upon appointment. The other 18 director positions elsewhere in Canada have been or will be staffed non-imperatively. At the end of the year four of the 18 positions were vacant, nine were filled by incumbents who meet the language requirements of their position and the incumbents of the other five will have to attend language courses.

This year the management of Jasper, Banff and Elk Island national parks offered all their permanent and seasonal employees who deal directly with the public training sessions on service to the public and the active offer of service in both official languages. An officer from our Edmonton office participated in these sessions as a trainer. Similar sessions were held at the Prince Albert national park and in Saskatoon for employees at the historic sites and other parks in Saskatchewan. Officers from our Winnipeg office participated in these sessions.

CANADIAN MUSEUM OF CIVILIZATION

We conducted an in-depth investigation of 10 complaints concerning various aspects of language of work in the Collections Management Services Division of the Canadian Museum of Civilization. Six of these had to do with computer software and systems which were not available in French, one dealt with the language of meetings and the rest concerned either the linguistic capacity of supervisors or their failure to create a favourable environment for the use of French in the workplace.

Our investigation revealed that all the complaints were founded and **the Commissioner made seven recommendations for corrective action.** They concerned specific software and systems, the need for the Museum to respect its own policies regarding language training for incumbents of bilingual positions and the holding of bilingual meetings. Moreover, in the light of a major restructuring of the Corporation, **the Commissioner recommended that the Museum review the language requirements of positions in the Collections Reserves and Consultation Section to take into account organizational changes.** The Museum has accepted all of the recommendations and has already implemented four of them dealing with computer software and language training.

As regards language of service, the Museum's commitment to communication with the public in both official languages is worthy of note and commendation. Its World Wide Web site on the Internet is fully bilingual and products, such as a CD-ROM and a Photo-CD, designed and produced jointly by the Museum and its partners in the private sector, are available in both English and French.

CANADIAN NATIONAL

In 1995 we completed an investigation of a complex situation involving language of work. French-speaking members of a Canadian National train crew departing from the station in Brockville, Ontario, were denied authorization to take a train through to Montreal and believed that their language rights had been infringed. An English-speaking manager of train services, who was responsible for controlling train crews in Brockville, claimed that the French-speaking crew refused to communicate in English with the Toronto Railway Traffic Control Centre and therefore could not operate the freight train safely and without incident on the line crossing eastern Ontario. At the conclusion of the investigation that CN itself had conducted delay of the train was blamed on the crew in question and disciplinary measures were imposed.

The complexity of this case arises from the special conditions that apply. The French-speaking crew, coming from a bilingual region (Montreal), had to operate on a line that first crosses a region designated as unilingual English in order to reach a bilingual region in eastern Ontario. The English-speaking manager in Brockville was responsible for the region, which is designated bilingual, while Brockville itself, where the incident occurred, is in a region that is unilingual English for language of work purposes.

Our investigation brought to light some shortcomings in CN's ability to provide two-language service to its employees where the Official Languages Act requires this for language of work purposes. The members of a French-speaking crew are entitled to communicate in French with the Brockville district office, given that part of the route between Montreal and Toronto is in a bilingual region and is under its jurisdiction. The rail traffic control centre and client services in Toronto are also required to provide two-language service. However, they do not fully meet their linguistic obligations, despite their responsibility to ensure control of trains operating on the railway line that crosses the bilingual region in eastern Ontario.

The Commissioner recommended that Canadian National inform him of the measures that it intends to take to ensure that its organisation and systems henceforth meet its linguistic obligations to crew members who travel through the bilingual region of eastern Ontario; that it inform its employees of the Corporation's obligations, of their rights and of the linguistic rules applicable to various regions; and that it reconsider the imposition of disciplinary measures on the three French-speaking crew members.

While it acknowledges the linguistic obligations of its central services in Toronto, CN has declined all linguistic responsibility for the supervision provided by the manager of train services in the Brockville district, citing the principle of territoriality, whereby Brockville is a location where English is the language of work. The Commissioner continues to believe that the supervisory responsibilities of the manager of train services in Brockville, as manager of the entire district, include linguistic obligations which must be respected even though the office itself is located in a unilingual region. Moreover, the Corporation has refused to review the appropriateness of the disciplinary measures imposed on its employees.

The government has decided to sell its stake in CN and the Canadian National Commercialization Act was tabled in Parliament in 1995. This bill defines the legal and linguistic framework that is to govern CN's commercial operations. The commercialization bill states that the Official Languages Act shall continue to apply in its entirety, as if the new Corporation were still a federal institution. The Commissioner expressed satisfaction with the terms and conditions of the legislation.

CANADIAN RADIO-TELEVISION AND TELECOMMUNICATIONS COMMISSION

It is the mandate of the Canadian Radio-Television and Telecommunications Commission to regulate all broadcasting companies in Canada. It must ensure respect for the national broadcasting policy set out in the Broadcasting Act as well as objectives regarding Canadian content and access to radio and television broadcasting services in English and in French.

The technological progress that will now make it possible to offer hundreds of new television services by satellite opens the way to international competition and is forcing the Commission to re-examine the way in which it regulates the Canadian radio and television broadcasting industry. In this context the CRTC must respect Section 41 of the Official Languages Act, which commits the government of Canada to enhancing the vitality of the English and French linguistic minority communities in Canada and fostering the full recognition of English and French, as well as other applicable provisions of a linguistic nature.

The granting by the CRTC in 1994 of a licence permitting the CBC to operate a French-language 24-hour news network, known as the Réseau de l'information (RDI), a counterpart to Newsworld, was a step in this direction. However, despite the Commissioner's position in favour of mandatory broadcasting of this specialized service Canada-wide, the CRTC opted for mandatory broadcasting in

markets with at least a 50% Francophone population and optional broadcasting elsewhere, as the CBC had requested. In February 1995 the CRTC agreed to accept a request for mandatory broadcasting of RDI if the network's actual penetration did not reach a satisfactory level. At the end of the year RDI was received by 6 million of Canada's 7.5 million homes with cable. Despite significant progress in the availability of RDI, however, quite a number of French-speaking communities outside Quebec, notably that in Prince Edward Island, still do not have access to this service.

In the fall of 1994 a number of cable operators rearranged their programming to make room for new specialized services. We subsequently received 26 complaints concerning the distribution of channels in the minority official language in various regions, of which 10 dealt with RDI. These complaints are currently the subject of a special study which is discussed on page 52.

**The CRTC will have to make
its advertising policy
comply with the Act.**

The Act establishing the CRTC obliges it to publish its notices and decisions in newspapers. Since 1993 we have received a number of complaints about CRTC notices and decisions that were not published in a minority official language newspaper. These complaints prompted the Commissioner to recommend in 1994 that the CRTC take the measures necessary to comply with Section 11 of the Official Languages Act, which obliges federal institutions required to publish announcements in newspapers to do so in those of both official languages. In acting on this recommendation the CRTC took advantage of the fact that it was changing its advertising agency to attach its policy, which is inspired by Section 11 of the Act, to the agency's contract. Nevertheless, we received seven additional complaints in this regard in 1995, six of which came from Nova Scotia. After several discussions and meetings the CRTC agreed at the end of the year to resolve the persistent problem in that province. As for its policy, some elements of which are confusing, we received assurance that modifying its content to make it consistent with the Act will be discussed with the Commission's management committee.

CITIZENSHIP AND IMMIGRATION

Two complex problems were on the Commissioner's plate in 1995. Both concerned immigrant integration. In one, dealing with Quebec's COFI (Centre d'orientation et de formation des immigrants), it was alleged that the course materials used do not recognize and convey the two-language history and present-day reality of Canada and do not acknowledge federal funding. It was further alleged that the federal-provincial agreement giving Quebec the entire responsibility for immigrant integration and constituting the withdrawal of the federal government from the field contravenes the Official Languages Act and Section 95 of the Constitution.

The Commissioner concluded that the federal-provincial agreement is not a contravention of the Official Languages Act, nor of Section 95 of the Constitution.

He found that several other federal-provincial agreements have been concluded in this field and that none contains a linguistic clause. He felt that this was an omission.

He also found that, with occasional exceptions in New Brunswick and one in the National Capital Region (see below), all immigrant integration programs across Canada are carried out in the majority language of the province or territory. Federal policy has as a primary objective the preparation of immigrants for the job market and considers that in each province or territory the principal job market exists in the majority language.

The Commissioner found that course materials currently in use in Quebec's COFI do, with the exception of certain introductory pages in one document, refer to the contribution of English-speakers to Canada's history and to the linguistic duality of the country today. He failed, however, to find a reference to federal funding of the program.

In the other matter it was alleged that immigrants settling in the Ottawa-Carleton region do not have access to basic language training in French under the Language Instruction for Newcomers to Canada (LINC) program.

This was found to be true, partly because of a lack of funding and partly because a system for assessing French-language proficiency in such programs has not been developed.

Citizenship and Immigration Canada designated the Ottawa-Carleton Assessment and Referral Centre to administer a new French-language proficiency assessment tool. Some immigrants had been referred to La Magie des lettres, an organization dedicated to the teaching of basic literacy skills, and the Department decided to use La Magie's list of candidates, determine their eligibility, evaluate them and make appropriate referrals of those meeting the criteria. As a short-term measure the Department provided funding to La

Magie des lettres for French-language training for immigrants who qualify under the LINC program.

The Commissioner made recommendations notably concerning the local planning process and community input. The Department reacted favourably, but declined to include under the LINC program a certain number of persons who had not, as immigrants, been able to obtain language training in French and who had since become citizens. They were referred to Canada Employment Centres for language training administered by Human Resources Development Canada.

COMMUNICATIONS SECURITY ESTABLISHMENT

The role of the Communications Security Establishment is to help the federal government improve the security of telecommunications, networks and computer systems. It also provides a signals intelligence service in support of Canada's foreign and defence policies.

In March and April the Commissioner carried out a follow-up on the status of 23 recommendations made to CSE following our 1993 audit of its official languages program. We found that considerable progress has been made: 12 recommendations have been fully implemented while 10 have been partially met. One recommendation involving the availability of work instruments in both official languages was not given the attention we felt it deserved.

The percentage of incumbents who meet the language requirements of their bilingual positions has increased throughout the organization and currently stands at 73.5% compared to 58.4% in 1993. Two-language voice-mail systems and alternative administrative arrangements are generally successful in covering those situations where bilingual positions do not yet have bilingual incumbents. CSE has informed its employees of their obligation to provide an active offer of two-language service to clients and we found that, with a few exceptions, service is offered in both languages. CSE keeps track of the language preferences of its regular suppliers and, when recruitment advertisements or calls for tender are published, they are placed in both English- and French-language publications. In addition, audio-visual materials are now consistently produced in English and French versions of comparable quality.

CSE is still experiencing problems respecting the language of work of its employees. The recommendation in this regard that was not properly addressed dealt with the availability in both official languages of work instruments such as software, manuals and keyboards. While CSE did circulate information bulletins on language of work rights and obligations, a revised official languages policy and formal directives on this topic are still pending and should be

issued without further delay. On a more positive note, work units that provide services to other federal institutions have for the most part acquired the capacity to offer and to deliver these services in both languages.

Despite limited staffing and low employee mobility, CSE has made some progress towards a more equitable participation of English-speaking and French-speaking staff at all levels of the organization. Overall, the participation of French-speaking employees has risen from 19% to 21.3%. Management accountability for implementation of the official languages program is still not clearly expressed in all workplans. Some progress in this regard is evident, however, and CSE should seize the occasion of issuing its new official languages policy to entrench more firmly the practice of rating its managers' performance against clearly established official languages objectives.

FISHERIES AND OCEANS

We conducted an investigation at the Department of Fisheries and Oceans following four complaints concerning the Department's reorganization of its regional offices in the Maritimes. The complainants were concerned that a shift in decision-making from the Department's Moncton operations to the Halifax headquarters of a new Maritimes Region would adversely affect the development of the Acadian community, which is heavily dependent on the well-being of the fishing industry. (Moncton is in an area designated bilingual with regard to language of work; Halifax is English-only in that regard. As well, Halifax is much farther from the principal concentration of Acadian population.)

The complaints were investigated in light of the government's commitment, as outlined in Part VII of the Official Languages Act, to enhance the vitality and promote the development of official language minority communities. During the investigation we interviewed senior officials in Ottawa, Moncton and Halifax. We examined the reasons which had led the Department to establish its Moncton operations in 1981 and the changes which have occurred in the region since that time. We also reviewed the implementation of the reorganization, which was still taking shape at the time of our interviews. The investigation report was being drafted at the end of the year.

FOREIGN AFFAIRS AND INTERNATIONAL TRADE

At the conclusion of a special study on services to and communications with the public at missions abroad the Commissioner made a series of recommendations to the Department of Foreign Affairs and International Trade to enable it to comply better with the requirements of the Official Languages Act. With regard to language of work, an investigation concerning the quality of the French version of software resulted in a recommendation that the Department agreed to implement. Integration of the elements of the official languages program is continuing at all levels of the Department's decision-making process.

The purpose of our special study was to evaluate whether services of Canadian embassies and consulates are provided in both official languages and the extent to which the administrative framework put in place by the Department ensures the availability and delivery of these services. We conducted telephone audits at 34 selected missions. Overall, 76% of the missions greet callers in English and French and 78% can provide their services in the mission's second official language. These results include reception services and second-line services such as consular and commercial services. They show that deficiencies persist, since all missions must provide their services in both our official languages. It should also be noted that reception services are generally provided by local staff who are recruited in the host country.

To rectify the shortcomings brought to light the Commissioner recommended that the Department take the necessary measures to ensure that telephone reception is always provided in both of Canada's official languages at the first line of service, and at the second line when the employee in reception does not know what the speaker's language is. He also asked those responsible to take temporary measures as required and to distribute a phrasebook containing the most common English and French expressions to all employees of missions who are assigned to telephone reception.

The study showed that the Department maintains generally adequate two-language capability abroad, particularly among rotational Canadian staff, 60.5% of whom are bilingual. In August 1995 the two-language capability of heads of mission was 82%. We also noted that employees engaged locally and assigned to service to the public do not always have the necessary knowledge of English and French. Our study sample showed that only a third of staff assigned to provide service to the public, mainly in reception and consular services, have an adequate knowledge of English and French.

Our study showed that if locally engaged staff at missions are not always able to provide service in both official languages it is because the Department has difficulty finding employees with a knowledge of both our languages as well as of the local language or languages. It must therefore rely primarily on language training and find innovative ways of encouraging employees to improve their language skills once they are trained. **The Commissioner recommended offering locally engaged staff who serve the public, on a priority basis and without delay, the language training they need to respond to requests in both official languages. He also called on the Department to take all measures it deems appropriate to attract and keep bilingual candidates who have been engaged locally.** The preliminary version of the report was forwarded to the Department in November 1995 and we expect to receive its comments early in 1996.

Service to the public in both official languages at Canadian missions abroad: encouraging progress, but the situation must still improve.

Our Office received a particular complaint concerning the Canadian mission in Beijing. Eleven participants in the Forum of Non-governmental Organizations at the United Nations World Conference on Women complained that information sessions given by Canadian representatives of our Embassy had been in English only. **The Commissioner recommended that the Department review the two-language capability of Embassy employees and that appropriate measures be taken so that services in both official languages can be provided to trade and conference delegates.**

A complaint involving the Department's Headquarters concerned the poor quality of the French version of Signet C-2 software compared with the English version. The C-2 component of the Signet system is used for international transmission of secret information within the network. Since no solution was proposed **the Commissioner recommended that the Department take measures to ensure that before going into service Signet C-2 software is of equal linguistic quality in its English and French versions.** The officials responsible welcomed this recommendation and assured us that corrective measures would be taken before the software does go into service.

In its management of the official languages program the Department pursued the objectives set out in its letter of understanding with the Treasury Board and is striving to take them into account in its routine decision making. It has completed a review of its official languages policy and

expects to distribute it shortly. Information on the official languages program was published in the Department's weekly employee bulletin.

HEALTH CANADA

Most of the 71 complaints involving Health Canada that we investigated in 1995 concerned the language of work of employees in the National Capital Region.

Our investigations of 18 unilingual English messages sent by internal electronic mail established that the Department's policy on the sending of messages to employees had not been followed. Reminders issued to the employees resolved the problem. Eight complaints concerned the poor quality of the French version of bilingual electronic messages.

The principles of the Act regarding language of work apply to modern communications technologies.

Fourteen other complaints concerned unilingual English messages recorded on voice mail boxes. Most of them involved inadvertent errors that were quickly corrected after reminders were given to the employees.

Six complaints raised the problem of work instruments provided to employees in English only. In some cases the Department acknowledged its error, but the documents in question were outdated and there was no longer any reason to translate them. This kind of situation could be avoided by taking into account the linguistic aspect of documents from the start of their preparation. With regard to unilingual work instruments for management, which are not regularly and widely used, a bilingual summary will continue to be distributed to employees.

Health Canada has developed a communications plan to make its managers and employees more aware of their responsibilities with regard to language of work. We fully expect that this initiative will have a positive impact.

We conducted an investigation of a presentation made by a private agency in English only to a group of employees. This agency had asked for the meeting to present a progress report on its project, which was funded by the Department. We informed the Department that it should have served as linguistic facilitator for this presentation, for example by introducing the participants in both languages, inviting the employees to ask questions in their own language and summarizing the presentation in the other language.

Warning: Danger

We pursued our investigation of two complaints filed in 1994 about unilingual English warnings on toys. The warnings notified the consumer that these toys contained small parts and could present a danger to children under the age of three. While the toys in question did not constitute hazardous products under the Hazardous Products Act, Health Canada made representations to the Canadian Toy Association, which recommended that its members provide two-language warnings. At year's end we also took action on this important issue with Industry Canada, which is responsible for the implementation of the Consumer Packaging and Labelling Act.

**Health and safety warnings
to consumers should appear
in both languages.**

HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT CANADA

We investigated 110 complaints involving the Department of Human Resources Development; most of them (72) dealt with the language of services provided to the public through the Department's extensive network of Canada Employment Centres (CECs). We completed two major investigations of complaints lodged last year concerning vocational training programs in French in Ontario and the translation of appeal decisions about unemployment insurance. We also monitored the progress of implementation of a program to improve the linguistic quality of automated job offers.

Of the 72 complaints involving the CECs 30 dealt with telephone communications, in particular in Ontario, Quebec and British Columbia; 18 with written communications, mainly in Ontario and the West; and 13 with communications in person, particularly in Ontario.

**There are inequities in training programs
offered to Franco-Ontarians
under the Canada-Ontario
Labour Force Development Agreement.**

In 1994 we undertook to investigate a complex complaint lodged on behalf of the Franco-Ontarian community concerning vocational training and human resources development which, in the complainant's opinion, do not take sufficiently into consideration Franco-Ontarian needs. More specifically, the complainant alleged that CECs offered few vocational training programs in French and that the Department had not developed an occupational training strategy which met the particular needs of the minority language community. It was also alleged that members of this community did not receive an equitable proportion of the training funds allocated in the Canada-Ontario Labour Force Development Agreement (COLFDA) and that the Agreement did not offer compensation for previous losses. Furthermore, it was alleged that Franco-Ontarians had only one seat on the Ontario Training and Adjustment Board (OTAB), an insufficient voice on local boards and no separate budget or administrative structure. The complainant also stated that the boundaries of the local board areas, as currently drawn, adversely affected the Franco-Ontarian community and exacerbated their minority status by submerging them in the local Anglophone majority. The complainant also alleged that the Canadian Labour Force Development Board (CLFDB), which advises the federal government and makes recommendations on training issues, had failed to take measures to implement Part VII of the Official Languages Act.

Occupational training is an area of shared federal and provincial jurisdiction, and is offered in Ontario under the terms of the COLFDA. Federally, the Department is responsible for labour force development and offers a variety of programs and services in employment, social development, education, income support, services for members of employment equity groups, adjustment and labour market information.

In 1993 provincial training and adjustment programs were placed under the auspices of the OTAB, for which the Ontario Minister of Education and Training is responsible. It must ensure that adult learners can participate fully in society and the economy through appropriate access to general education, training and development.

A number of provisions in the COLFDA refer to French-speaking persons in Ontario and to special measures that should be taken on their behalf. These provisions reveal a general intention on the part of the two levels of government to establish training and adjustment programs capable of being delivered in French. However, the results have fallen far short of equitably fulfilling the federal government's obligations under Part VII of the Official Languages Act.

We found inequities with regard to the quality and quantity of the training programs offered in English and French as well as weaknesses in the referral process. While Francophones were included in the COLFDA among the groups known as "client equity groups", that is, groups which are underrepresented in employment and training and face barriers to full participation in the active labour force, we found no evidence that measures aimed specifically at overcoming such barriers had been taken.

Our investigation also revealed shortcomings in the data capture system. The Department's current system does not allow it to retrieve data on the various training programs by official language since the software used to manage this activity does not require that language be entered into the database.

The Commissioner made 11 recommendations to Human Resources Development Canada. They touched on the provision of training that takes into account the needs of the Francophone community in terms of the numbers and quality of the courses offered; the active offer of courses in French to Francophones by CEC counsellors; the development of specific objectives relating to Parts IV and VII of the Official Languages Act and the inclusion of such objectives in future labour force agreements; the improvement of the needs determination process to ensure that the requirements for training in French are identified and funded accordingly; the representation of Francophones on local boards relative to their presence in the community; the reassessment of the boundaries of local boards to ensure that Franco-Ontarian communities have not been submerged in the local majority by the creation of new local board areas; the review of the organizational structure for occupational training to determine how well it corresponds to the needs of the French-speaking community; the development of improved systems for the capture, analysis and communication of data; the addition of an appropriate number of seats on the CLFDB for Francophones outside Quebec, and the expansion of its mandate to include an advisory function in terms of the implementation of Part VII of the Official Languages Act.

The report on this complaint was made final in December 1995 and took into account extensive comments made by the complainant on the draft report and the generally positive reactions of the Department to each recommendation.

An investigation of the availability in both official languages of decisions on appeals concerning unemployment insurance payments revealed that French translations were taking up to several months. We also found weaknesses in the process for selecting those decisions requiring simultaneous distribution in both languages. **The Commissioner recommended that the Department revise procedures to ensure conformity with its obligations under the Offi-**

cial Languages Act relating to the translation of decisions by federal courts. The Department responded by agreeing to take corrective actions and by proposing alternative means to achieve the same objectives.

We also reported last year that the Department was considering the implementation of a program called JOB-SCAN that would eliminate most of the problems involved in the translation of job offers and would result in the improvement of their linguistic quality. Although the program has been available to CECs across Canada since April 1995 only a few of them have received the training required to implement it properly and we are still receiving complaints about this matter. We are following the situation closely.

MARINE ATLANTIC

In January 1995 Marine Atlantic submitted an action plan to implement the recommendations made by the Commissioner as part of an audit follow-up we conducted in 1994. While the Corporation has achieved a number of its objectives some activities provided for in the action plan have not yet been carried out. The Commissioner has requested that Marine Atlantic submit an update of its action plan in early 1996.

The progress made by the Corporation during the year was, among others, in the areas of signage, active offer signs and announcements. Many employees at ferry terminals and on the ferries now wear a badge indicating their ability to serve the public in either official language. The personnel working at the food counter concession in the ferry terminals at Borden, Prince Edward Island, and Cape Tormentine, New Brunswick, are able to serve members of the public in the official language of their choice.

Verbal active offer is still a problem at ferry terminals. In addition, the availability of service in French is not always assured, particularly at the terminals in Sydney, Nova Scotia, and Port au Basques, Newfoundland, where there is no two-language capability during the off-season. At the Borden toll booth only one wicket per work shift is designated to provide service in both languages and service is provided in English only when the toll booth agent is absent for short periods of time.

The availability of service in French aboard ferries leaves something to be desired, particularly on the run between New Brunswick and Prince Edward Island. This deficiency is attributable mainly to the insufficient number of positions designated bilingual. Of the five points of service in regular contact with the public, only the positions of assistant steward and cashier in the cafeteria are designated bilingual. The Corporation unfortunately has not seen fit to

require that the staff assigned to the cafeteria counter, the newspaper stand and the Dunkin' Donuts counter are able to provide service in both official languages. As a result, service in French is provided only sporadically.

NATIONAL DEFENCE

In terms of official languages 1995 was an eventful year for the Department of National Defence and the Canadian Forces. The changes announced in the February budget mean that the Department will have to reduce its staff by 25% (14,900 service members and 12,500 civilians) over the next five years.

The Canadian Forces decided to abandon their own system of linguistic proficiency and second-language evaluation and adopt that of the Public Service Commission. The integral and functional levels that were used to describe the linguistic proficiency of service members will be replaced by the A, B and C levels familiar to federal public servants. The Canadian Forces have adopted a policy designed to make all senior officers bilingual by 1997. Under this policy officers seeking promotion to the rank of lieutenant-colonel or its equivalent must have the Intermediate level of proficiency and candidates for general officer's rank will have to attain the Superior level. We will ensure that officers' opportunities for promotion are not compromised by this policy.

After the strong reactions engendered by the closing of the Collège militaire royal de Saint-Jean in February 1994 the situation stabilized somewhat with the transfer of officer cadets to Kingston, Ontario. The recruitment of young Francophones has since declined from 317 officer cadets in 1994 to 208 in 1995, a decrease of 34.4%. This decline, however, affects Canada as a whole, since there were only 848 officer cadets this year (1,299 last year). The number of Anglophones fell from 982 to 640, a drop of 34.8%.

We received 18 complaints involving the College in Kingston, ranging from insufficient books in French in the library to deficiencies regarding the linguistic identification of secretary positions. The investigations were still in progress at the time of writing. We will continue to pay close attention to this situation.

We brought 61 complaints to the Department's attention, most of them involving service to the public (23) and language of work (31). Four were about equitable participation infractions, two were about the staffing of positions and one concerned the advancement of English and French.

We completed our investigation of six complaints concerning the absence of services in French for the families of service members at Canadian Forces Base (CFB) Moose Jaw, Saskatchewan. This situation prompted four service members to apply for a posting to a French-speaking or bilingual

base and two of them prematurely ended their careers when the Canadian Forces denied their applications. In the course of the investigation we compared the services provided to French-speaking families by CFB Moose Jaw (English-language base) with those provided to English-speaking families by CFB Bagotville (French-language), both bases being located approximately the same distance from an urban centre (Chicoutimi-Jonquière for CFB Bagotville and Regina for CFB Moose Jaw).

Services provided to the families of military personnel at CFB Moose Jaw leave a great deal to be desired; this situation has serious consequences.

Our conclusions show that most services are provided in both official languages to the families of service members at CFB Bagotville, but that very few (especially in health care and education) are provided at CFB Moose Jaw. French-speaking service members posted to CFB Moose Jaw, and their families, are thus at a disadvantage compared with their English-speaking counterparts posted to CFB Bagotville.

The Commissioner recommended that the Department of National Defence offer the two service members who had left the Canadian Forces the opportunity for reinstatement in their positions without penalty, that it offer another complainant a posting to a French-language or a bilingual base and that it increase the services provided in French at CFB Moose Jaw. The Commissioner also recommended that the Department and the Canadian Forces evaluate the demand for service in French at CFB Moose Jaw over the period of a year, pursuant to Paragraph 6(1)(a) of the official languages regulations and, should demand be at least 5%, that it provide all the services available to members of the families of service members in both official languages. The draft of the report was forwarded to the Department and the complainants at the end of the year for their comments, which we expect to receive early in 1996.

This investigation ties in with the study we conducted in 1993 on the language of services provided to the families of Forces members. The Commissioner still believes that the latter are members of the public under Part IV of the Official Languages Act, unlike the Canadian Forces, for which the services provided to these families are considered an extension of those provided to Forces members under Part V of the Act. Using this interpretation of the Act, the Department refused to implement 20 of the 27 recommendations that the Commissioner had made, although it assured him

that steps would be taken by the fall of 1996 to adopt the most feasible solutions, given the budgetary constraints that are in effect. The Commissioner intends to pursue his intervention with the Department.

We also conducted an investigation concerning an English-speaking officer who was posted to a bilingual teaching position at Royal Military College in Kingston to give university courses in English and in French. The complainant stated that he did not have the proficiency or the documentation required to teach in French and that this not only had a negative impact on his performance appraisal but also compromised his future and his advancement.

We concluded that the complainant's opportunities for advancement had indeed been compromised by his inadequate knowledge of the French necessary to the teaching in that language of a subject that was in itself difficult, and by the lack of documentation in his second language. We also came to the conclusion that the language requirements of the position did not take into account the linguistic proficiency and knowledge of specialized vocabulary required to enable the complainant to perform his tasks effectively in both official languages. **The Commissioner recommended that the Department review the complainant's performance appraisal, ensure that service members who must perform their duties in both official languages have the appropriate work tools, re-examine the language requirements of the bilingual position of military professor and ensure that service members meet the language requirements of professorial positions before being assigned such teaching tasks.**

We completed an investigation concerning a unilingual automated system that special investigation units in Quebec were to use. Our investigation showed that the system included word processing software in English only and a keyboard that made it impossible to produce accents in French easily. We also found that French-speaking users had not received their training in French. **The Commissioner recommended that the Department make the system bilingual in accordance with a precise schedule and that it make training and updates of the system available in both languages.**

Another investigation, concerning the work environment in the Directorate of Military Manpower Distribution at the Department's Headquarters, showed that the work environment was not conducive to the use of French. **The Commissioner recommended that the Department promote the use of both official languages in internal written communications, offer job training in both English and French and inform supervisors of their responsibilities with respect to language of work.**

We completed our investigation involving a Francophone who ended his military career after failing a clearance-diver course offered in English at Esquimalt, British Columbia. Our investigation showed that the complainant had not taken advantage of all the assistance that was offered to him in French and that the problems he had experienced because he was taking the course in his second language had not been a determining factor in his failure. The investigation showed, however, that the Department should have made the course material and examinations available in French. **The Commissioner recommended that the Department consider the possibility of reinstating the complainant, adopt a plan to make teaching material for the clearance-diver course bilingual and develop an approach to eliminate obstacles of a linguistic nature for French-speaking trainee clearance divers.**

We completed our investigation concerning a civilian French-speaking apprentice sheetmetal worker at the Atlantic region drydock unit who believed that his opportunities for employment had been greatly diminished because he had received his training and passed his selection examination and trade test in his second language. The investigation showed that all the stages of the recruitment procedure are conducted in English only and that no linguistic assistance is offered to French-speaking candidates during apprenticeship training. Our investigation also revealed that the Department's two drydocks employing personnel in this trade are operated only in English. We concluded that although the Atlantic region drydock unit is designated unilingual English the Department ought to have taken the necessary measures to foster more equitable participation of French-speaking Canadians in this trade. **The Commissioner recommended that the Department ensure that all stages of the selection process take place in the official language chosen by the candidate, that linguistic assistance be provided to French-speaking apprentices for the theoretical and practical phases of training and that the trade test be offered in both official languages.**

REVENUE CANADA (CUSTOMS, EXCISE AND TAXATION)

The two enhanced investigations that we conducted this year in the Customs sector of Revenue Canada — at Lansdowne, Ontario, and in the Customs Programs Branch at Headquarters — resulted in recommendations to which management is to respond early in 1996. While pursuing the integration of its Excise, Customs and Taxation components the Department continued to perform well in 1995, thanks to initiatives to promote implementation of the Official Languages Act in its various regional offices.

In the case of the Lansdowne border crossing the complainants alleged that the workload was not distributed equitably among the groups of bilingual and unilingual inspectors and that bilingual employees spent too many hours on the primary inspection line compared to their unilingual colleagues. Because of this they felt deprived of opportunities for outside assignments and for advancement and professional training. Our statistical analysis, based on six months of assignments, showed that the group of bilingual inspectors spent proportionately more hours on primary inspection, which resulted in a corresponding reduction in the number of assignments to other work positions. **The Commissioner recommended that management of the Lansdowne office periodically check assignments to the various work sectors and shifts so as to minimize any imbalances resulting from operational requirements.** Management at Lansdowne is committed to implementing the Commissioner's recommendation.

The second investigation was in response to complaints about the language requirements of four PM-06 positions in the Tariff Programs Division at Headquarters: two manager positions in the Commodity Unit and two others in the Duties Relief Directorate. The purpose of this investigation was to determine whether the linguistic profile of these positions (bilingual at the intermediate level) was adequate for the duties to be performed. The Commissioner concluded that the requirements had not been objectively established, contrary to the prescriptions of Section 91 of the Act; **he recommended that the Department review the linguistic profile of the positions based on objective criteria related to the duties and responsibilities of each position.** In fact, the investigation showed that the superior level is necessary for reading and speech but that the intermediate level is adequate for writing.

In addition, given certain deficiencies noted in managers' knowledge of the principles of the Act with respect to communications with the public, **the Commissioner recommended that a program be introduced to make managers more aware of the need to provide a satisfactory level of service in both languages so as to encourage clients to exercise their right to communicate in the language of their choice, in this case French.** The Department agreed to implement these recommendations. We will conduct a follow-up in 1996.

Revenue Canada took the initiative of giving some 100 information sessions, mainly concerning active offer of service in both official languages, to more than 1,000 employees in the Department's three sectors country-wide. A video-cassette on active offer, "Official Languages: Our Commitment to Service", and a user's guide were distributed to all managers at Headquarters and in the regional offices. It should be noted that the Treasury Board now uses this

educational tool in its presentations to other federal departments. In connection with the consolidation of Excise, Customs and Taxation the Department updated and distributed to its employees its brochure "Official Languages at Revenue Canada", and its *Human Resources Policy Manual* now contains the revised official languages policies.

ROYAL CANADIAN MOUNTED POLICE

In the course of the year five in-depth complaint investigations concerning the Royal Canadian Mounted Police were finalized. They concerned the pilot project for the new recruit training program being developed in English only at the RCMP Training Academy in Regina, Saskatchewan; a related English-only course given to Academy instructors; the lack of equality of employment and promotion opportunities within the Force's ranks in Alberta and the National Capital Region; and a lack of service in French at the detachment in St. Pierre-Jolys, Manitoba. Generally, the Force's speed in implementing our recommendations is testimony to senior management's on-going commitment to respecting the Official Languages Act.

From the fall of 1993 until the fall of 1995 the RCMP completely revamped its basic training program for recruits (now known as cadets) so as to prepare them more effectively for community-based policing. Time constraints were invoked to explain why the entire pilot program was developed exclusively in English. During this transition phase French-speaking cadets were informed that if they wanted their basic training in French they would have to wait for a French troop to be formed. This was targeted for February 1996, which meant that there would be a two-year period during which training in French at the Academy would not have been given. This situation deprived French-speaking cadets wishing to be trained in French of their rights in this regard. **The Commissioner recommended that the RCMP be able to offer the new basic training program in French by November 1995, and that it immediately inform French-speaking cadets that the new training program would be available as of this same date.** The first six modules were available in French in November 1995. Invoking administrative constraints, however, the RCMP did not receive the first French troop before February 1996.

A related complaint concerned the course "Training for Trainers" being given only in English to RCMP Academy instructors (many of whom are French-speaking). Because the training material for this new program was not available in French the instructor training course was offered only in English. **The Commissioner recommended that the RCMP ensure that "Training for Trainers" be offered in French by October 1995.** The RCMP agreed to do so for

the next session in the spring of 1996. We will conduct a follow-up to coincide with the arrival of new instructors at the Academy.

A third complaint came from an English-speaking constable who alleged that his employment opportunities in the RCMP's "A" Division (National Capital Region) were adversely affected by the fact that he is unilingual, and that "A" Division appeared to staff positions with bilingual members only. As evidence, the constable submitted a list of 18 lateral transfers of bilingual members from Headquarters to "A" Division. Our investigation revealed that these transfers of bilingual members had occurred during a period of downsizing. "A" Division also cited financial constraints and a paucity of English-essential positions, and therefore limited advancement opportunities for unilingual members, as reasons for their decision to accept only bilingual members.

All 18 transfers constituted Priority I (imperative) staffing actions and we could not find adequate, objective justification in the staffing file for this decision. The above-mentioned reasons did not in our view constitute objective criteria for requiring Priority I staffing for all 18 transfers, a situation which in our view therefore contravened Section 91 of the Official Languages Act. However, because equal numbers of English-speaking and French-speaking members had been transferred, we concluded that there had not been an infraction of Section 39 of the Official Languages Act, which outlines the federal government's commitment to ensuring that English- and French-speaking Canadians have equal opportunities to obtain employment and advancement within federal institutions. **The Commissioner recommended that the RCMP review the Priority I staffing mode of the 18 positions in question, using objective criteria as required by Section 91 of the Act; and, in the light of this review, re-examine the candidacy of the complainant for a position within "A" Division.** The Force implemented the recommendations immediately.

This investigation also revealed that out of a total of approximately 614 staffing actions during the 18-month period ending June 30, 1994, there were no more than eight Priority II (non-imperative) staffing actions within this same Division. **The Commissioner further recommended that the RCMP seriously consider making more frequent use of its two non-imperative staffing modes to fill vacant positions within "A" Division.** We will follow up on this recommendation in the spring of 1996.

**Access should not be limited
to bilingual employees for all positions
in "A" Division (National Capital Region).**

Another complaint came from a French-speaking recruit who had been suspended from the RCMP and who alleged that he had been treated differently from English-speaking recruits because his inadequate comprehension of English did not enable him to benefit fully from the Recruit Field Training (RFT) at the Fort Saskatchewan detachment in Alberta. We found some evidence that the complainant's limited mastery of English had made it difficult for him to demonstrate the qualities required to pass the RFT, and we felt that the RCMP should have taken account of this in examining his grievances. However, the results of our investigation did not support the allegation of harassment of a linguistic nature. The Force made several attempts to compensate for the complainant's language difficulties. **The Commissioner recommended that the RCMP ensure that members have an appropriate command of their second official language before being assigned to a division which uses that language as its sole language of work.** Once again, the Force moved quickly to implement this recommendation.

The fifth complaint investigation concerned allegations from a French-speaking member of the public that service in French was not available in June 1994 at the RCMP detachment in St. Pierre-Jolys, Manitoba, and that the constable in question showed a lack of respect towards the complainant and used intimidation as a result of his choice of official language. Although our investigation confirmed the lack of service in French at the time, we were unable to confirm or disprove the latter allegation. The Force eventually took the necessary corrective measures to provide the required translations to the complainant and to ensure the ready provision of two-language services to the public at the detachment. We did point out that RCMP members and employees need to realize the importance of making an active offer of service, and that the fact that a member of the public is bilingual does not negate the latter's right to be served in his or her preferred official language.

SENATE OF CANADA — ADMINISTRATION

We conducted an on-site investigation of 10 complaints from an English-speaking employee in Maintenance Services of the Senate Administration in Ottawa. One complaint concerned a lack of equal opportunity for advancement; the others related to various language of work problems such as meetings held only in French, work instruments available in French only and the work environment not being conducive to the use of English.

The Senate offers opportunities to its employees to work in other departments for limited time periods to enhance their experience and their career possibilities. The complainant believed that he would not receive due

consideration by the Senate for such a posting because he was English-speaking. We found no evidence to support this allegation.

Our investigation revealed, however, that since most of the employees in Maintenance Services are French-speaking, meetings were conducted mostly in French and supervisors used English only when addressing an English-speaking employee or when an item directly concerned an English-speaking participant. We also found that on two occasions a supervisor made inappropriate comments to the complainant. Senate management has been working on how best to resolve the language of work issue to ensure that employees understand the proceedings at meetings and are encouraged to express themselves freely in their official language of choice. **The Commissioner recommended that by early 1996 the Senate Administration ensure that Maintenance Services staff meetings respect employees' right to receive information and to communicate in the official language of their choice; sensitize supervisors concerning their responsibilities as well as the rights of employees with regard to meetings; and issue an apology to the complainant for the inappropriate comments made to him.**

The investigation also confirmed delays in providing work instruments in English such as training manuals, related booklets, work schedules and memoranda posted on the employees' bulletin board. **The Commissioner recommended that the Senate Administration monitor the situation in Maintenance Services to ensure that managers and supervisors provide equivalent work instruments in both official languages to all employees.** We note that work schedules are now routinely distributed in both English and French.

The work environment which prevailed at the time of the incidents referred to by the complainant was not conducive to the use of English. Until fairly recently there were practices in Maintenance Services which denied language of work rights to English-speaking employees and to the complainant in particular. **The Commissioner recommended that the Senate Administration inform Maintenance Services' managers and supervisors of their responsibility to create a work environment conducive to the use of both official languages.**

We concluded that the Senate Administration had not fulfilled its duty towards the complainant and its English-speaking employees in Maintenance Services by not having been sufficiently sensitive and responsive to their linguistic needs. Before our investigation ended, we noted that the Senate had begun to correct the situation. We will follow up on the implementation of our recommendations in due course.

TRANSPORT CANADA

Transport Canada underwent massive organizational modifications, being one of the departments most affected by the overall downsizing of the federal Public Service. The most important changes include the commercialization of airports and the impending creation of the new Navigation Canada (NAVCAN) entity which will be responsible for air traffic control services. (The legislation establishing NAVCAN is to be tabled in the spring of 1996; it will require complete adherence to the Official Languages Act.) However, large numbers of staff are changing responsibilities as their positions are transferred to other organizations, and continuity is unavoidably affected. One immediate consequence was that the senior management committee on official languages was not reactivated as had been planned.

During the year we concluded a number of investigations of complaints from employees who objected to the manner in which two-language air traffic control services were implemented. In one case, which we had reported as near completion last year, a controller in the Ottawa Terminal Control Unit (TCU) objected to what he perceived as limited career prospects resulting from his position being reidentified as bilingual. This case was suspended when the complainant took the matter directly to the Federal Court before the completion of our investigation. The Commissioner felt that the Court was in a better position to assess the safety issues involved.

The most complex matter regarding the TCU is represented by a group of complaints lodged by air traffic controllers who objected to the identification of all controller positions as bilingual further to the decision to proceed with the provision of two-language service at the Macdonald-Cartier International Airport in Ottawa. The complainants argued that it was not necessary that all controller positions be bilingual, but that two-language service could be provided with only a certain proportion of bilingual controller positions. Our preliminary conclusions were that there was no objective reason for all controller positions to be bilingual and that management and staff in the TCU did not have a complete understanding of the requirements of the Act regarding position language requirements and language of work rights. In responding, the Department provided additional information and raised arguments that anything less than having all positions bilingual would compromise air safety, at least to a small degree; this view was supported by the Canadian Air Traffic Controllers Association and the Canadian Owners and Pilots Association. After careful review, our final conclusion was amended to take these arguments into account. We maintained our other conclusion regarding staff awareness. **The Commissioner recommended that the Department inform and ensure understanding by the Air Traffic Services staff**

and management of their rights and obligations under the Act regarding language of work and position language requirements. The Department has begun implementing this recommendation.

We also completed an investigation of a complaint about the level of language proficiency required and the use of a non-imperative staffing mode in a competition to fill an inspector position in the Air Carrier Branch. We concluded that an objective evaluation of the position's duties required a knowledge of both official languages; **the Commissioner recommended that the Department review the language requirements of the position before proceeding with the staffing action.** The Department advised us that the staffing action had already been completed but it agreed to designate another position as bilingual and to review all positions in the Air Carrier branch to ensure that they are identified in accordance with the Official Languages Act.

The regulations governing services to the travelling public by third parties came into effect at the end of 1994. Consequently, of 66 complaints in 1995 (compared to 39 in 1994) 30 concerned third-party service, 18 concerned other service to the public and 18 concerned language of work matters. The Department has acknowledged that one of its major tasks will be to ensure that concessionaires providing essential services to travellers respect their linguistic responsibilities.

One of the requirements of the new regulations which has proven most difficult to implement is that which requires pre-boarding security inspections of passengers to be provided in the preferred official language of the traveller. The control of these security inspections remains a Transport Canada responsibility although the actual contracts with security firms are administered by air carriers. A special study of the situation in 1993 had revealed that service was so poor that a special report to the Governor in Council was issued. Complaints investigations which have been conducted since the regulations came into effect in December 1994 determined that service problems still exist at many security check-points, that signage identifying bilingual agents and service points was not easily visible and that the signs were used to indicate that service was available generally, but not necessarily at the point where the sign was displayed. A formal follow-up to the 1993 special study has been initiated and we will be pursuing these questions with the appropriate authorities in Transport Canada, with air carriers and with the contracted security firms in 1996.

In a complaint from a candidate in a competition for an air traffic controller position we concluded that French-speaking candidates had been treated in a manner which put them at a clear disadvantage compared to English-speaking candidates. **The Commissioner recommended that the Department offer the candidate another interview before a selection board which was able to communicate with**

him in his language and that the Department bear any costs associated with the new interview. The Department accepted these recommendations and implemented them fully.

In the language of work field there were several complaints about the implementation of a new departmental financial and materiel management system which did not permit users to operate in French as fully as in English. Some corrective measures were taken and resulted in some progress, but a more proactive effort will be required to avoid problems in the future. Other complaints were received regarding information sessions which the Department presented to employees on subjects of interest to those who were retiring or who were affected by the reorganization of the Department. Participants complained that at the "bilingual" sessions they attended French was not treated equally. As a result of our intervention the Department agreed to present the next sessions, in Moncton and in the Ottawa area, separately in each official language.

In another language of work development, as a result of the recommendation the Commissioner made in the context of the 1994 study of the language of work in the National Capital Region, the Department adjusted existing administrative arrangements in order to improve French-language internal services in its purchasing, supply and data processing functions.

VIA RAIL

There have been few changes in the performance of Via Rail with respect to official languages since our last evaluation in 1993. We received 24 complaints in 1995, a number of which were still under investigation at year's end.

This year, however, the Corporation did take measures to rectify a problem concerning service in the two official languages at its telephone sales office in Toronto. Technological changes were made to the telephone system so that clients receive service in the language of their choice. Occasional spot checks confirmed that the corrective measures adopted have produced the desired results.

We took advantage of the nationwide study on service to the public that we conducted in 1994 to verify once again the availability of service in French aboard trains operating in the Montreal-Ottawa-Toronto triangle. The services audited included food services, ticket control and announcements of stops, arrivals and departures. We made 37 trips and found problems on 20 of them. Clearly, the provision of service in French aboard trains making this run still leaves much to be desired. The Commissioner is pursuing the court remedy action taken against Via Rail in this regard at the request of a complainant. The case should be heard in the fall of 1996.

A decision made by the Mediation-Arbitration Commission for Via Rail in June 1995 stipulated that unilingual employees who occupied a conductor position on the run between Montreal and Toronto, following the bidding in the fall of 1994, can continue to fill the same positions — newly identified as bilingual — for the next three years. During these three years Via Rail intends to provide second-language courses to interested employees. All conductors hired prior to April 1, 1968, who still do not meet the language requirements of their position after taking this training will be able to continue to fill their position if they have made the necessary efforts to attain the required level of bilingualism. This decision unfortunately lessens the impact of a previous agreement between Via Rail and the union representing this group of employees, which provided that at least one employee in the group had to be bilingual on every train operating between Montreal and Toronto.

One of the means the Corporation uses to increase the two-language capability of its staff is language training. This year we completed our investigation of six complaints filed by English-speaking employees, two of them from groups of employees who had signed petitions to protest against the self-training method adopted by Via Rail. The complainants alleged that this method did not enable them to acquire sufficient knowledge of French and that consequently they were denied access to bilingual positions. According to the complainants the language training offered to French-speaking employees enabled them to become bilingual and thereby fill bilingual positions.

We found from a comparison of the different methods of language training offered by Via Rail that employees of both language groups enjoyed similar learning conditions and concluded that Via Rail offers its English-speaking and French-speaking employees the same opportunities for language training and that in that context they have equal opportunities for employment and advancement.

f) STUDIES IN PROGRESS

i) THE INTERNET

Internet is a worldwide computer network first developed in English. The federal government has no choice but to develop ways to use Internet for communication and delivery of services.

In 1995 we received 15 complaints about Internet. Most were from the public and dealt with the unavailability in French of various information, the poor quality of some documentation in French and problems associated with accessing information in French such as the lack of software and menus to conduct information searches. The federal institutions concerned generally recognized that they were not in full compliance with the Official Languages Act and took prompt action.

Some problems, such as the Internet English-only "home page", were quickly resolved. Others required more time to correct, for example the poor quality or lack of availability of certain documents in French; we will follow up to ensure that all necessary corrective measures are taken.

As federal institutions increasingly opt for Internet as a work instrument and for communication with the public, they will have to ensure that they meet their obligations under the Official Languages Act. The complaints we investigated underline several of the principles which should govern the use of Internet by all federal offices with an obligation to provide service in both official languages. Basically, as in all federal communications with the public, the use of Internet must respect the principles of the Act. Accordingly, the home page should be in both languages and clearly indicate to the public that they can access information in the language of their choice; documentation should be posted simultaneously in both languages and be of equal quality in both versions.

Departments are currently developing official languages guidelines and can refer to the *Guide to Internet Use in the Federal Government* issued to federal institutions by the Treasury Board Secretariat in 1995. We are pleased to note that the Guide includes a section on official languages requirements. In addition to reflecting the above-noted principles, this section highlights the importance of affording equal prominence to both languages in cases where an office is required to communicate with the public in both official languages. For regions designated as bilingual for language of work, the Guide underlines the obligation to provide central services and work instruments in both official languages when using the Internet for such purposes.

By year's end complaints received, coupled with the ongoing expansion of Internet usage by the federal government, led us to undertake a special study of 20 institutions to determine their compliance with the Official Languages Act, identify obstacles and propose solutions. We will report on this study next year. Meanwhile, we urge all federal institutions to follow the above-mentioned principles when developing policy or any Internet application.

ii) THE CANADIAN RADIO-TELEVISION AND TELECOMMUNICATIONS COMMISSION

Since the Réseau de l'information (RDI) went on the air and various changes were made to cable television we have received some 26 complaints from various regions of Canada about the minority language programming offered by cable operators to the official language communities. The reasons for these complaints are many: unavailability of RDI, loss of French-language channels, absence of "Newsworld" and of French-language channels on the basic service, airing of programs in English on the French CPAC service, and the channels assigned to minority official language stations by cable operators in the channel guide. The Commissioner brought these complaints to the attention of the Canadian Radio-Television and Telecommunications Commission, which is the agency responsible for regulating Canadian broadcasting. The complaints relating to RDI and "Newsworld" were also brought to the attention of the CBC.

Considering the large number of complaints received, the scope of the problems raised and the importance of television for the support and development of the minority official language communities, we decided to conduct a special study. Its purpose is to determine the extent to which the regulations, directives and policies of the CRTC, as well as the conditions for granting licences, provide results which correspond to the objectives of Part VII of the Official Languages Act, which are to enhance the vitality of the English and French linguistic minority communities in Canada and to support and assist their development. We are also examining how RDI fulfills its Part VII obligations. This study is in progress; we will report on our conclusions in 1996.

We are pleased to report that since the start of our study the situation has improved in some regions of the country. Minority French-language communities now have access to a greater number of broadcasts in their language. For example, "Musique Plus" and "MétéoMédia" have been reinstated by cable operators in the Ottawa region and several communities in the Niagara peninsula now have access to RDI. Thus, in eight of the 26 cases brought to our attention the cable operators decided to offer the minority language communities the services on which they counted. A review of the

CRTC's regulations and their application is nevertheless needed. The Commissioner will make recommendations as required with regard to the other 18 complaints.

The Commissioner takes a close interest in the new technologies that make it possible to improve services provided in the minority language, such as direct-to-home satellite broadcasting, which should provide both linguistic groups with access to a broad range of services in the language of their choice.

iii) EVALUATION OF PART VII ACTION PLANS

Part VII of the Official Languages Act commits the Government of Canada and its institutions to "enhancing the vitality of the English and French linguistic minority communities in Canada and supporting and assisting their development."

In his Annual Report for 1993 the Commissioner stated that most federal institutions lacked a clear sense of what it means to implement Part VII and did not appreciate that it requires going beyond delivering services in both official languages. The Commissioner also found that very few programs had been evaluated in light of this Part and that there was no system of accountability for its implementation.

In August 1994 the Minister of Canadian Heritage announced the establishment of an accountability framework for the implementation of Sections 41 and 42 of the Act. Twenty-six key agencies and departments were required to consult the minority communities and prepare action plans reflecting their needs.

By the end of November 1995 the Commissioner's Office had received copies of these plans, including a 27th prepared by Canadian Heritage itself.

At the time of writing we were in the process of completing a systematic evaluation of the 27 plans. Our comments herein are therefore preliminary; they will have been detailed in a report to the Standing Joint Committee on Official Languages of the Senate and the House of Commons, with specific recommendations to each institution.

A new evaluation tool

It was obvious that the Commissioner would need a set of criteria for analysis specifically designed to evaluate these plans. Such an instrument was developed with the help of specialists. It was also intended that the new instrument could be used by federal institutions as a planning as well as an evaluation tool and that it would therefore be useful in guiding and helping them to prepare a second generation of action plans for the implementation of Part VII.

Objectives of the evaluation instrument

One of the main objectives of the new instrument is to evaluate the extent to which each federal institution's action plan is likely to result in an **appropriate implementation scheme** for Part VII of the Act, a scheme which, taking the institution's specific mandate into account, puts in place the required elements to give equitable effect to Section 41 of the Act. The evaluation instrument is also intended to help identify suggestions and recommendations that the Commissioner might wish to make so as to guide federal institutions as they strive to implement Part VII. The suggestions and recommendations may be aimed at a particular institution, at those working in a given field of activity or at the federal government in general.

Consultation by the institutions with the official language minority communities was a key requirement in the preparation of this first generation of 27 action plans. Our instrument for analysis allows us to evaluate the extent to which **adequate and effective consultation** actually took place.

Preliminary findings: An overview

The elaboration of the 27 action plans under review is without doubt a significant event in terms of the implementation of Part VII and we continue to be pleased that the government made the decisive announcement in August 1994 which led to this development. The plans, however, as measured by our evaluation instrument, need improvement. In 1996 we will be writing to the 27 institutions concerned to offer detailed comments on each particular plan. The following general comments, gleaned from our preliminary findings, are offered in a spirit of constructive criticism.

Our findings indicate that the differences between Part IV and Part VII of the Official Languages Act are still not clearly understood. As a result, we noted a tendency for institutions to take a minimalist, "shopping-list" approach to the planning exercise. Indeed, some institutions simply outlined a number of services and programs they currently offer in relation to two-language services to the public (Part IV) in the belief that such an approach will also satisfy the requirements of Section 41.

We found a tendency on the part of some institutions to approach the problem on the basis of a conclusion that the minority communities simply did not know about the programs already in place and that therein lies the problem — rather than on the basis of the identification and analysis of community needs.

With respect to the design of the plans themselves, we noted that many lacked the essential characteristics of a plan: specific objectives, adequate controls, measurable results and clear accountability.

We recognize that at this time our evaluation is summary and that most plans were prepared with the tools available. We hope to provide specific, constructive recommendations with the objective of improving the second and third generations of plans to come.

g) MERIT LIST

The Commissioner's role as ombudsman means that he is generally obliged to highlight deficiencies rather than things that are done properly. Clients who receive service in their language rarely mention the fact. Our study of points of service, published in 1995, confirmed that, despite major problems found in some regions, the availability of service in both official languages is far from negligible. This situation results from the ongoing contribution of a large number of persons whose merit we too often neglect to acknowledge.

Each year the Commissioner awards certificates to federal offices so as to pay tribute to employees and managers who serve the public well.

Since this program began in 1992 the Commissioner has awarded 25 certificates, to which seven were added in 1995. This year, for the first time, all five regions of Canada (Atlantic, Quebec, Ontario, Prairies and British Columbia) are represented among the offices selected. A great many offices were nominated; our selection was made on the basis of certain criteria, principally:

- a clear emphasis by all staff on the quality of services provided to members of the public in the official language of their choice, with active offer and a concern for responding courteously and promptly to clients in their own language;
- the importance assigned by managers to the objectives of the Official Languages Act, which they show by striving at all times to maintain adequate bilingual staff, judiciously allocated to meet requirements, and by informing their employees about the official languages program so that they can adopt a positive attitude to their linguistic obligations;
- a desire on the part of both managers and employees to make constant improvements by attempting to find innovative solutions to rectify such problems as may arise;

- the use of appropriate mechanisms to consult the official language minority communities so as to understand their needs, and a firm commitment to take them into account in delivering services;
- insofar as possible, representation of the country's principal regions among the offices selected by taking into account the often greater problems for offices located outside the principal bilingual regions and, hence, their additional merit.

Here is the list of offices selected in 1995, as well as a brief description of their special merits, linguistically speaking.

THE HOUSE OF GREEN GABLES

This historic house where Lucy Maude Montgomery, author of the celebrated novel from which the house takes its name, situates the childhood of her heroine is located in Prince Edward Island National Park. For some years now the employees of this classified site, for which the Department of Canadian Heritage is responsible, have provided visitors with excellent service in both official languages. Signage and documentation are in both languages and the staff make it clear that they speak English and French. The strong two-language capability — the two regular and 14 seasonal employees hired last summer were bilingual — testifies to the importance of the official languages to the staff of this regional office of Canadian Heritage.

THE GREATER MONTREAL PASSPORT OFFICES

These offices, located in Montreal, Saint-Laurent and Laval, provide the public with very good service in both official languages and have done so for many years.

Over 80% of the staff are bilingual and the provision of service in either official language (and often in other languages) has become second nature to the employees. Another point deserving mention — one that is uncommon in the federal Public Service in Quebec — is the participation of the two language groups: 15 of the 70 employees (21%) are English-speaking.

THE COMPETITION TRIBUNAL

The Competition Tribunal, located in the National Capital Region, is a specialized tribunal that hears applications concerning enforcement of Part VIII of the Competition Act, which is concerned with mergers, abuse of dominant position and refusal to deal. Established in the late 1980s, this agency discharges its responsibilities to the public very effectively. The staff are well informed about their linguistic obligations, reception is in both languages and communications with the public are always in the language preferred by the client. All the employees are bilingual, with the superior level of proficiency, which enables the Competition Tribunal to provide the public with service of outstanding quality.

BELLEVUE HOUSE

Bellevue House, the former home of Sir John A. Macdonald in Kingston, Ontario, is one of the historic sites administered by the Department of Canadian Heritage. As at Green Gables, those in charge of the site are aware of the importance of presenting the riches of Canada's heritage to visitors in both official languages. Signage and documentation are bilingual and the staff spontaneously offer service in both languages. The two-language capability is good: four of the seven regular employees and six of the nine employees hired for the 1995 summer season speak both English and French.

CLIENT SERVICE, WINNIPEG TAXATION OFFICE

By virtue of its nature, this office, attached to the Department of Revenue, has a very large number of contacts with the public. During our recent visits we noted that managers took praiseworthy initiatives in organizing services so as to improve their linguistic quality. They accordingly ensured that the three reception officers recently hired for the main counter were bilingual. These officers greet the public in both official languages, answer routine questions and provide the required documents in the language preferred by the client. If necessary, they direct clients to a specialized officer, always taking their linguistic preference into account.

CLIENT SERVICE, SASKATOON TAXATION OFFICE

This office stood out for the innovative measures it adopted to improve its service to the public in both languages. It increased its two-language capability in reception and ensured that the greeting is always in both English and French. As a reminder and a way of increasing awareness, the managers asked bilingual employees to evaluate their own performance with regard to service in both official languages. They also notified their Francophone clients that the office is able to serve them in French, in particular by publishing advertisements in the French-language weekly *L'Eau vive*.

OFFICE OF REVENUE CANADA IN VANCOUVER

The importance that the senior management of Revenue Canada attaches to the official languages is clear and its impact can be felt all across Canada. The Vancouver office has for some years been a model for the active offer of service by telephone and in person. Signage and documentation are bilingual and there are enough employees who speak both languages to meet requirements. The Department also makes a point of regularly consulting the Franco-Columbian community in order to fully understand its needs. The quality of service is such that this office was the subject of a laudatory article in *Le Soleil de Colombie*.

The Commissioner is pleased to pay tribute to the employees and managers of these offices whose continual efforts to provide good service in both languages testify to their sensitivity to the two linguistic groups. Their enthusiasm and dedication bring to life the principle of respect for their fellow citizens, which is the very basis of the official languages program. The Commissioner wishes to congratulate them on their achievements and encourages them to continue their excellent work.

2. CENTRAL AGENCIES

THREE COMPLEMENTARY ELEMENTS

The federal government's internal policies and programs have essentially three complementary elements: service to the public in both languages, where numbers and circumstances warrant; the right of employees to work in the official language of their choice in certain designated regions; and the equitable participation of English-speaking and French-speaking Canadians in federal agencies. These three pillars are buttressed by support measures (a description of which is found in Chapter III.2a), including translation and language training.

As for external policies and programs, their aim is on the one hand to enhance the vitality and development of the minority communities and on the other to help promote the official languages in Canadian society in general. These are discussed in Chapter III.2b). The administration of justice in both languages, as required, constitutes another important foundation of the edifice.

These different fields should be, and generally are, priority areas for the activities of the central agencies. The Privy Council, the Treasury Board, the Public Service Commission and the departments of Canadian Heritage and Justice, as well as Public Works and Government Services Canada, must, in many respects, serve as the real engines of the Official Languages Program.

a) THE FEDERAL ADMINISTRATION

THE TREASURY BOARD

In 1995 the Treasury Board replaced its method of collecting data on the official languages in the Public Service. The figures that we present this year cover 200,000 public servants, while the total number of employees is estimated at 204,000. We have no information on the language requirements of the positions of 7,200 employees or on the first official language of 2,950 others, and no indication of the regions in which 9,800 employees work.

During the year the Treasury Board held a series of activities to follow up constructively on the study of points of service the Commissioner had conducted in 1994 and on the regional visits which it had itself made at that time.

- In March federal institutions were invited to update the list of their two-language points of service in order to correct errors and take into account the most recent provisions of the official languages regulations. This

new list was provided to the minority associations and will later be published.

- Also in March, the Treasury Board Secretariat asked federal institutions to review the application of the regulations at each of their points of service and to submit, by September 30, 1995, a report on the situation and an action plan on the corrective measures required. The institutions must implement their plans and report periodically on the changes made. These measures, combined with the development of service standards, should result in improvement at points of service that are deficient. The President of the Treasury Board will report to the Standing Joint Committee on Official Languages on the measures taken.
- In addition, in order to discuss implementation of the regulations with the managers of designated two-language offices and make them aware of their obligations — including those relating to active offer — the Treasury Board held a series of regional workshops in which over 1,200 employees in seven provinces and the two territories participated. It will hold them in the other provinces early in 1996.

The Treasury Board developed a language policy on use of the information highway, which it published in July in the *Guide to Internet Use in the Federal Government*, intended for the institutions for which it is the employer, whereas its responsibility for official languages extends to all federal institutions. This policy was only later circulated to Crown corporations. We hope that the next version of this reference work finds its place in the Treasury Board manual on official languages, which has the advantage of being addressed to all the institutions required to comply with the Official Languages Act.

Rights and obligations in black and white

The brochure "English and French in the Workplace — What Federal Employees Need to Know" was published in June. The result of the joint efforts of the Treasury Board and the Office of the Commissioner of Official Languages, this brochure contains the basic information that should enable managers and employees to know their rights with regard to language of work and to respect their obligations to the public.

Subsequent to the studies the Office of the Commissioner had conducted in 1994 on language of work in the National Capital Region (NCR) and in keeping with its own priorities for 1995, the Treasury Board invited the managers of all federal institutions to implement our recommendations, not only in the NCR but also in the other designated bilingual regions.

It will be recalled that in 1988 the Treasury Board decided that as of March 31, 1998, all incumbents of bilingual positions in the Executive category in regions designated as bilingual for language of work purposes should have level C in reading and oral comprehension and level B in writing. As this Report is published there are still some two years before the deadline. However, as of March 31, 1995, only 56.8% of these employees (997 out of 1,755) had achieved the desired profile. The Treasury Board, aware of the slow progress, reminded the departments that "increased efforts must therefore be made" to achieve this objective.

LANGUAGE REQUIREMENTS

What goes up must come down?

The year 1995 marked the first stage of measures to reduce the size of the Public Service, which lost approximately 11,000 employees in one year. Linguistically, the abolition of positions seems to have had two opposite effects, in terms of percentages: a reduction in "English essential" positions and an increase in bilingual positions, as shown in Table III.9. Early retirement departures were a factor in this reversal of trends because the age groups involved included a larger proportion of unilingual Anglophones.

Table III.9
Language requirements of positions, 1991-95

Positions	1991	1992	1993	1994	1995
Bilingual	62,333 29.4%	63,829 29.5%	64,001 29.3%	60,959 28.8%	60,605 30.3%
English essential	124,579 58.8%	127,889 59.0%	129,606 59.4%	126,815 60.0%	110,928 55.5%
French essential	13,528 6.4%	13,527 6.2%	13,611 6.2%	13,764 6.5%	12,691 6.3%
Either/or	11,339 5.4%	11,443 5.3%	11,131 5.1%	9,992 4.7%	8,608 4.3%
TOTAL	211,779	216,688	218,349	211,530	200,017*

* We have no information on the language requirements of the positions of 7,185 employees (3.6%).

Source: Treasury Board.

BILINGUAL POSITIONS

After remaining stationary at around 28%-29% between 1984 and 1991 the percentage of bilingual positions had begun to decline slightly, starting in 1992. This decline was associated with a decrease in the percentage of appointments to bilingual positions: 29.3% in 1992-93; 21.6% in 1993-94; and 18.2% in 1994-95, which suggested that this decline would continue. The many departures have reversed this trend. However, since the new Treasury Board information system is not yet able to provide information on the language requirements of the positions of over 7,000 public servants, the picture is not quite complete.


History bears us out

Locally, the impact of these changes varies. We note a certain decrease in the percentage of bilingual positions in Quebec (which is in the direction that we have been advocating for a number of years); the situation is unchanged in the West, while the percentages are increasing slightly in Ontario and the East in general, but especially in New Brunswick and the NCR. Despite these fluctuations bilingual positions remain heavily concentrated in the regions of Canada where there is a significant proportion of the minority linguistic group.

IMPERATIVE AND NON-IMPERATIVE STAFFING

One of the unique features of the Public Service's system of bilingual positions is its twofold method of staffing, "imperative" and "non-imperative". In the first case candidates must already have the required language skills for the position sought when they apply for the competition. In terms of bilingual positions imperative staffing accounted for 50.6% of appointments in 1982 and 87.5% in 1994-95; in terms of all appointments, the figures were 10% in 1982 and 16% in 1994-95.

Table III.10

The official language populations (1991) and Public Service¹ populations and bilingual positions, 1995


	TOTAL population	Minority official language population		TOTAL public servants	Minority official language public servants		Bilingual positions	
British Columbia	3,247,505	49,540	1.5%	17,770	274	1.5%	447	2.5%
Alberta	2,519,185	53,280	2.1%	12,324	292	2.4%	493	4.0%
Saskatchewan	976,040	19,805	2.0%	5,165	58	1.1%	179	3.5%
Manitoba	1,079,390	47,800	4.4%	8,224	286	3.5%	533	6.5%
WEST	7,822,120	170,425	2.2%	43,482	1,100	2.5%	1,652	3.8%
Ontario (excluding the National Capital Region)	9,290,270	376,825	4.1%	30,202	1,464	4.8%	2,678	8.9%
National Capital Region	912,095	321,930 ²	35.3%	61,361	23,236	37.9%	35,704	58.2%
Quebec (excluding the National Capital Region)	6,584,985	869,060	13.2%	27,074	1,342	5.0%	13,806	51.0%
New Brunswick	716,495	242,630	33.9%	6,833	2,248	32.9%	2,717	39.8%
Nova Scotia	890,950	35,885	4.0%	11,292	416	3.7%	827	7.3%
Prince Edward Island	128,100	5,280	4.1%	2,382	168	7.1%	455	19.1%
Newfoundland	563,935	2,680	0.5%	5,243	22	0.4%	71	1.4%
EAST	2,299,480	286,475	12.5%	25,750	2,854	11.1%	4,070	15.8%
Yukon and Northwest Territories	85,085	2,200	2.6%	1,234	34	2.8%	31	2.5%

¹ Does not include Crown corporations, the Canadian Forces, etc.² Francophones.

Note: We have no information on the first official language of 2,950 employees or on the regions in which 9,771 of them work.

Sources: First Official Language Spoken: 1991 census, Statistics Canada; Treasury Board, September 1995.

Unilingual employees in the Public Service

Non-imperative staffing, which was introduced in 1973, enables unilingual candidates to apply for a great many positions in the Public Service, since to apply for a bilingual position they need only demonstrate that they have the required non-linguistic skills. If unilingual candidates are prepared to learn their second official language and have the capacity, language training will be provided to them without charge and they will fill their new position after passing the Second Language Evaluation (SLE) at the required level. The above figures show that unilingual employees have wide access to the Public Service.

LEVELS OF PROFICIENCY OF BILINGUAL POSITIONS

The absolute numbers may fluctuate from year to year but, as Table III.11 shows, the trends in terms of percentages remain constant.

It is of some interest, after approximately 10 years, to recall one of the recommendations contained in our 1986 Annual Report:

We strongly recommend a steady upward pressure on second-language proficiency levels. Details will have to be worked out, but, purely by way of illustration, we might aim for a drastic reduction of the proportion of bilingual positions at the elementary level A by 1990-91

Table III.11
Bilingual positions: Levels required, 1991-95

	1991	1992	1993	1994	1995
Elementary (A)	3,068 4.9%	2,704 4.2%	2,336 3.6%	2,105 3.5%	1,849 3.0%
Intermediate (B)	47,739 76.6%	48,699 76.3%	48,566 75.9%	45,947 75.4%	44,674 73.7%
Superior (C)	9,241 14.8%	10,174 15.9%	10,820 16.9%	10,702 17.6%	10,468 17.3%
Other	2,282 3.7%	2,252 3.6%	2,279 3.6%	2,205 3.6%	3,614 6.0%
TOTAL	62,330	63,829	64,001	60,959	60,605

Source: Treasury Board.

and an overall target of 35 or 40 per cent at the advanced level C by 1992-93, the latter to include at least 50 or 60 per cent of the Management category (p. 28).

What, then, is the situation 10 years later? It can be said that the "drastic reduction" of level A positions has indeed occurred since the percentage of such positions fell by approximately half from 1986 to 1991, from 10% to 5%. This drop has continued since, but at a slower pace. The percentage of level C positions has indeed increased, from 9.3% in 1986 to 14.8% in 1991 and 17.3% in 1995, but we are still a long way from the 35% to 40% cited in the recommendation. This is not for lack of a large pool of qualified candidates: approximately 54% of the incumbents of bilingual positions have level C or, still better, an exemption.

Greater proficiency at the top of the pyramid

For the Executive category the situation appears far more favourable since over 43% of bilingual positions are now at level C — an increase of nearly 100% since 1986. This proportion will continue to rise since in 1998 nearly all the incumbents of bilingual positions in this category are supposed to have level C in oral comprehension.

The more technical, the less proficient

What is to be said, however, about bilingual positions in two categories, Scientific and Professional and Administrative and Foreign Service, for example? Even in 1995 we still find that only 12% and 22% respectively of the positions are at level C. Considering that the tasks to be performed at level C include "giving and understanding explanations and descriptions which may involve complicated details...counselling and giving advice to employees or clients...discussing or explaining policies, procedures, regulations...supporting opinions, defending a point of view..."¹ are we not entitled to ask why, in sectors of the Public Service where tasks of this kind are so prevalent, the percentages of positions at level C are so small?

1. Description of Second Official Language Proficiency Levels — Oral interaction, level C — "Determining the linguistic profile for bilingual positions" — Public Service Commission.

While one of the purposes of Section 91 of the Official Languages Act is to prevent the unwarranted creation of bilingual positions, it should not be forgotten that it is equally intended to ensure that bilingual positions have an adequate linguistic profile, taking into account the complexity of the tasks to be performed.

LANGUAGE TRAINING

A drop in the ocean of training

In discussing this topic it may be of interest to note that the clientele for language training represents only a fraction of that for professional training. Over a 12-month period the Public Service Commission accepted 4,550 students in language training compared with 21,800 in professional training. It is estimated that in the entire Public Service language training involves 7,000 employees annually compared with 175,000 in professional training.

The clientele of Language Training Canada (LTC) decreased again this year, from 5,800 to 4,550,² which is a drop of 22%. This decrease is due in part to a drop in appointments to bilingual positions but mainly to a change of direction in the Public Service. The changes that departments are currently undergoing are causing them to review the very conditions of training. Relatively long periods of absence from work are gradually giving way to more flexible training based more on individual work and the use of modern techniques. Recent LTC initiatives show that it is adapting little by little to these changes: greater administrative and pedagogical flexibility; adapted programs, based on language of work; greater resort to computer-assisted self-learning; experiments in distance teaching, etc.

LANGUAGE EVALUATION

The overall Second Language Evaluation success rate continues to be respectable for reading and writing (between 80% and 91%) but is much lower for oral interaction (only 70%) and particularly for level C (64% for employees in the Administrative Support category and 38% for those in the Executive category).

The changes that the Public Service Commission made to the SLE system in April 1993 extended the validity period of the tests to five years and made it possible to obtain an

exemption from future evaluation for the writing test. This reform, coupled with greater use of telephone evaluation and a reduction in the staffing of bilingual positions, resulted in a considerable drop in the number of SLEs administered: 48% between 1992-93 and 1993-94 and 42% in the following year. Savings naturally followed: 37% and 52%, respectively.

We are pleased with these reductions, of course, and we hope that they will serve as a model and inspiration to other sectors. We wonder, however, about the long-term impact of the lessening of controls, especially for positions whose incumbents use their second language to only a moderate extent. The Public Service Commission will have to monitor the situation closely in order to prevent slippage.

BILINGUALISM BONUS

Additional costs

Last year the Federal Court of Appeal, in the *Gingras* case, decided to award the bonus to members of the Royal Canadian Mounted Police, who are not members of the Public Service. The budget for the bonus for 1994-95 was therefore increased by some \$33 million for retroactive payments. When these payments have been made the cost of the bilingualism bonus for the approximately 2,500 officers who meet the language requirements of their position will be some \$3 million a year.

It is far from certain that Horace's aphorism "*Bis repetita placent*"³ applies to the Commissioner's exhortations regarding the gradual elimination of the bonus, particularly considering that the first criticisms from this Office date back to 1977, the very year the bilingualism bonus was created. It is still important, in our opinion, to review the system, emphasizing co-ordination with the unions involved and the insertion of a gradual withdrawal clause.

TRANSLATION

For the Translation Bureau the year was marked by a major event: it became a special operating agency (SOA) on April 1, 1995. Its new status makes it unique in having joint funding: Parliamentary services, terminology and interpretation are free of charge to users, while — in a fundamental change — translation and the other linguistic services are now paid for by the clients themselves. Thus, while remaining the only *federal* supplier of translation, the Bureau is now in

2. Between the periods October 1993 to September 1994 and October 1994 to September 1995.

3. "Repetition pleases".

competition with private sector translation firms. To assist departments in dealing with this commercial turnaround, the Treasury Board published a "User's Guide for Translation Services" in March.

In recent years the number of words translated has varied little (about 295 million a year) but, after falling to 280 million in 1993-94, the figure climbed to 328 million in 1994-95 as departments hastened to have documents translated "for free" before the SOA system came into force.

The Translation Bureau's research projects and other terminological activities, in addition to providing valuable assistance to Canadian translators, interpreters and public servants, continue to place Canada among the world's leaders in language industries. In particular, its terminology bank on CD-ROM, *Termium*, is a model of its kind.

To lose no time in ensuring that the transformation of the Translation Bureau into an SOA does not result in any slippage in terms of quality, the Office of the Commissioner will monitor the situation in the months to come, paying particular attention to any trend which might be evident from complaints which may be received.

COSTS

To provide services in both languages where numbers warrant, federal institutions (departments, agencies, Crown corporations, the RCMP, Canadian Forces and Parliament, i.e., some 430,000 persons serving all Canadians) spent \$319 million in 1994-95. This increase was due mainly to the retroactive payment of the bilingualism bonus to the RCMP. Once this expenditure is made, the budget forecast for 1995-96 will return to the level of two years ago. Moreover, this budget is characterized by a significant reduction in administration costs and by a transfer of Translation Bureau expenditures to the institutions (see "Translation" above).

This year we have more precisely identified the costs of federal services in the two languages (Tables III.12 and III.13) and the other expenditures, mainly those made by Canadian Heritage to assist provincial departments of education. These are to be found in Chapter III.2b.

Table III.12
Cost of federal services in both official languages:
Expenditures by function, 1994-95 and 1995-96

Function	1994-95		1995-96	
	Actual expenditures \$000s	%	Anticipated expenditures \$000s	%
Translation-Interpretation				
• Translation Bureau	94,700		29,400	
• Other suppliers ¹	32,900		101,900	
TOTAL	127,600	40.0%	131,300	46.2%
Language training				
• Public Service	26,200		24,700	
• Other suppliers ¹	45,800		44,200	
TOTAL	72,000	22.6%	68,900	24.2%
Bilingualism bonus	86,600	27.2%	55,900	19.7%
Administration costs				
• Treasury Board	4,200		3,100	
• Public Service	1,400		1,300	
• Other institutions ²	26,900		23,800	
TOTAL	32,500	10.2%	28,200	9.9%
TOTAL	318,700		284,300	



1. Private sector firms.

2. Parliamentary institutions, Canadian Forces, RCMP, Crown corporations.

Source: Treasury Board.

Table III.13

Cost of federal services in both official languages: Budget and personnel

	1994-95 Actual expenditures \$000s	 Personnel	1995-96 Anticipated expenditures \$000s	 Personnel
Treasury Board				
• Official Languages	4,200	40	3,100	38
Public Service Commission				
• Language Training	26,219	413	24,697	379
• Administration and other activities	1,381	22	1,312	21
Public Works and Government Services				
• Translation Bureau	94,679	1,156	29,424	1,150
Other departments and agencies	131,974	404	161,582	330
Parliamentary institutions	1,300	9	948	8
Canadian Forces	38,300	462	44,120	428
Crown corporations	20,627	n.a.	19,100	n.a.
TOTAL	318,680	2,506	284,283	2,354

n.a. Information not available.

Source: Treasury Board.

To obtain the actual expenditures in previous years readers are invited to contact the Treasury Board.

6) DEPARTMENT OF CANADIAN HERITAGE

The Department of Canadian Heritage continued this year to pursue the major change of direction that it had embarked on approximately two years ago. With the end of the transition period the path to the future is clearer and the ways to reach it better defined. The reduction of the Department's budgets for carrying out its mission in the area of official languages was, however, a significant factor.

Canadian Heritage's budget for support to the official language minority communities and linguistic duality has been reduced over the past three years. The federal budget of February 1995 did not reverse this trend, imposing additional cuts of 3% to 5% on the Department's various official languages programs. Thus, simply as an example, the "support to official language minority communities" component will see its budget reduced from \$24.3 million in 1994-95 to \$19.6 million in 1997-98.

Meanwhile, the communities and the provincial and territorial governments were seeking more manoeuvrability in the way in which they use the funds provided. The communities in particular, which have in recent years given much thought to their development and future, wished to be freer to manage their community projects — without a reduction in their financial resources.

The Department reacted to these budget cuts and to the wishes expressed by the communities in two ways: it pursued co-ordination of the implementation of Sections 41 and 42 of the Official Languages Act, and it refined and systematized the use of a novel development tool, the Canada-Community agreement.

In August 1994 the government of Canada had put in place an "accountability framework" to support the implementation of Sections 41 and 42. The Department is co-ordinating this ambitious effort, which involves the entire federal administration and in particular 27 key departments and agencies. It conducted many activities whose primary objective was to make the federal Public Service aware of the importance of Part VII (including Sections 41 and 42) of the Act.

Before the end of the year the Department had received the action plans of each of the federal institutions in question. It had not, however, undertaken to analyse them. The Commissioner, believing in the necessity of analysis, developed a model and, using it, began to evaluate the plans. (The model had been tested with two control groups and the comments of a small selection of sectoral organizations and interested communities had been solicited.)

Canadian Heritage cites a long list of achievements by various federal departments that benefit the official language minority communities. These activities range from the holding of a *Semaine nationale de la francophonie* to the construction of a new School of Law at the University of Moncton and include initiatives affecting the employability of young Anglophones in Quebec and information sessions for elderly Francophones in Saskatchewan.

These efforts are real. We hope, however, that this mix of initiatives comes to form part of a coherent vision — particularly one that is shared by federal institutions in general — for the development of the official language communities.

CANADA-COMMUNITY AGREEMENTS

A Canada-Community agreement is concluded between the Department of Canadian Heritage and one or more organizations representing a provincial/territorial community. It gives the community additional responsibility, since its representatives must decide among themselves on their development priorities and on the allocation of the resources provided to them by the Department instead, as previously, of leaving this to be determined by the Department. The allocation of funds by Canadian Heritage for a period of several years enables the community to plan its activities more effectively.

The first Canada-Community agreement was concluded in 1988 with the Fransaskois. For a long time it remained the only one of its kind. Then, in 1994, the Department concluded agreements with Francophones in Manitoba and Alberta. In 1995 there was a spate of new agreements: Nova Scotia on August 24; Newfoundland on October 24; the Northwest Territories on November 4; Quebec on November 19. By year's end the communities in Yukon, New Brunswick and Prince Edward Island were about to sign agreements. Francophones in Ontario and British Columbia were also in negotiation.

We are following with interest the implementation of all these agreements.

COMMUNITY SUPPORT

The Department pursued or resumed its usual activities in support of the official language communities and the promotion of linguistic duality and had several notable achievements.

- The third edition of the "Write It Up!" contest was a great success. Over 4,200 young Canadians from every province and territory wrote letters to the Prime Minister about their attachment to linguistic duality.
- The Department of Canadian Heritage gave financial support to "Dictée P.G.-L.", which is named for the first Quebec Minister of Education, Paul Gérin-Lajoie, and is supervised by him. This program includes a series of activities that culminate in an international dictation contest. The second "Dictée des Amériques", which is always very popular, was also supported by the Department.
- The *Semaine nationale de la francophonie* is becoming a major event and a celebration of Canada's Francophone community. The Department takes an active part in it.
- The Department also supports the minority media. Each province and territory has at least one minority language weekly newspaper and some have more than one. Franco-Ontarians have 13 weeklies and Quebec Anglophones have 21 weeklies or semi-monthlies published in English or in both languages. These minority media are grouped in two organizations, the Association de la presse francophone and the Quebec Community Newspaper Association, which receive assistance from the Department of Canadian Heritage. It should be noted, however, that a number of these newspapers are experiencing financial difficulties. The Commissioner is concerned about their problems because of their importance to their communities.

EDUCATION

The issue of the right to school management, despite recent progress, is still a live one.

The Department has given assurances to Francophone parents in British Columbia that the funds set aside to implement school management are still available. In the parents' view the school authority proposed by the provincial government does not meet the requirements of Section 23 of the Canadian Charter of Rights and Freedoms. The issue is before the courts and the Commissioner has been granted intervenor status.

The Department and Alberta negotiated an amendment to their 1993 special agreement on school management. It allows for the allocation of additional funds for the construction or renovation of schools.

On October 23 the Department and Nova Scotia concluded a special agreement on school management. The federal government will provide \$3 million between 1995 and 1998 for the implementation of school management in the province. Between 1996 and 2001 \$6 million will be provided for, in particular, the construction of a school and community centre in Sydney and the expansion of Le Carrefour du Grand-Havre in Dartmouth.

The Department has given financial assistance for construction of the new École Émilie-Tremblay in Whitehorse, Yukon.

In 1995 progress continued to be made in the area of post-secondary education for the Francophone communities. The new School of Law of the University of Moncton was inaugurated on November 5. The same university's School of Electrical Engineering is under construction. Université Sainte-Anne inaugurated its new building in August. Two new community colleges opened in Ontario. Initiatives that increase opportunities for post-secondary education in French in western Canada should also be noted.

COMMUNICATIONS

There was an important event in the field of communications this year. Breaking with its former practice, the Department thought it useful to conduct a campaign to promote linguistic duality. It did so through various partners to whom it gave \$975,000 to finance the three components of the campaign:

- in the fall the Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada conducted a radio, television and press campaign about contributions made by the Francophone minority communities to Canada's history, economy and general vitality;
- Alliance Quebec broadcast radio messages throughout Canada;
- Canadian Parents for French conducted a local campaign, including a major distribution of promotional material on *Learning English and French opens doors to tomorrow/Apprendre le français et l'anglais pour un avenir meilleur*.

The Department also pursued its more traditional communications and promotional activities on linguistic duality, in particular by the distribution of a great many printed documents.

RESEARCH

Research on the official language communities and linguistic duality saw some renewal at Canadian Heritage this year. New projects were launched and old ones actively pursued.

- A pilot study was undertaken in Prince Edward Island and the Gaspé of the social and economic dynamism of minority communities.
- An international official languages promotion strategy is being developed.
- The Department organized a meeting with community representatives to gain a better understanding of the impact of the electronic highway — and particularly of the Internet — on the vitality of Canada's Francophone communities.
- A colloquium held in Ottawa on *Official Languages and the Economy: New Canadian Perspectives* brought together a great many specialists and public servants. We await with interest the publication of the proceedings of this colloquium.

OFFICIAL LANGUAGE COMMUNITIES

1. RESPECTING RIGHTS, CONSOLIDATING GAINS

In 1995 the official language communities continued to strive to gain respect for their rights and to reinforce and in some cases protect their entitlements.

EDUCATION: MANAGEMENT AND EXCELLENCE

Progress continued to be made in school management, although the goal has not yet been achieved in three provinces and one territory and some problems persist in some of those where it has.

In Alberta, Saskatchewan and Manitoba school management has enabled French-speaking communities to take concrete action on projects and has produced generally satisfactory results, although the resolution of certain problems, especially in Manitoba, has not been easy.

Before the end of the year Nova Scotia tabled a bill to establish an Acadian Francophone school board for the whole province.

In Yukon the French-speaking community obtained a school board.

In Newfoundland, where a referendum by a modest margin favoured a restructuring of the school system, Francophone school governance was not clearly indicated as a component of such a package and at year's end it seemed likely that the issue would be brought before the courts.

In Ontario, where as a result of an in-depth study conducted by a Royal Commission a provincial committee was expected to recommend that 15 Francophone school boards be established (instead of the current four), the government had not yet committed itself by the end of the year.

In British Columbia the provincial government established a Francophone school authority, a limited form of school governance which in the view of Francophone parents fell short of meeting the requirements of Section 23 of the Charter. They chose to participate in the process, but decided to leave their case (in which the Commissioner has intervenor status) pending before the courts and to keep open the option of reactivating it.

A similar situation exists in the Northwest Territories.

The English-speaking community in Quebec continues to anticipate the implementation of Bill 107 introducing linguistic school boards, which could help strengthen the Anglophone school system by reorganizing enrolment — currently divided into two denominational systems — and by rationalizing resources. The community is continuing its struggle for relaxation of the criteria for access to English-language schools.



Francization

In addition to the fight for school management, the efforts of Francophone parents are increasingly directed to ensuring that their children receive quality education. Various facets of this issue are being actively studied.

One of the most important is "francization". This involves activities to enable younger children of French-speaking families to acquire a sufficient command of French to integrate harmoniously into the Francophone school system and to help older children or teenagers who are entitled to attend French schools to rediscover their linguistic roots.

To this end a "francization" kit, sponsored by the Commission nationale des parents francophones, was prepared by a Winnipeg team. It was very successful in Manitoba. At year's end the project received \$600,000 from the federal departments of Health and Canadian Heritage to aid in its realization; this is a little over half the total cost.

Post-secondary education

Post-secondary education has seen real but slow progress. For example, the Collège de l'Acadie opened a campus in Wellington, Prince Edward Island, enabling French-speaking citizens on the Island for the first time to receive their post-secondary education in French without leaving the province.

In New Brunswick the School of Law at the University of Moncton is now housed in brand-new premises. In Ontario the Boréal (northern Ontario) and Grands Lacs (south-central Ontario) community colleges have opened. The University of Ottawa has decided to offer a complete medical program in French. Although the community is not unanimous on the matter, pressure to establish a French-language university in Ontario is increasing.

Funding for the communities

A good part of the funding for associations and communities is provided through grants from the Department of Canadian Heritage. However, these have decreased in recent years. In the February 1995 budget the federal government announced an annual 3% cut over the next three years to allocations for the official language minority communities. This reduction is in addition to the 5% cut for 1995-96 and 1996-97 already imposed in the February 1994 budget. Total funding will be reduced from \$24.3 million in 1994-95 to \$19.6 million in 1997-98.

To cope with these problems, the communities have had to make adjustments on several levels:

- they are increasingly endeavouring to sign Canada-Community agreements with the Department of Canadian Heritage in order to be in a better position to determine their own development priorities;
- they are rationalizing their expenses and reorganizing their material and human resources;
- they are diversifying their sources of funding by, for example, establishing a Fondation franco-albertaine;
- above all, they are exploring development prospects which could be made possible by the dynamic implementation of Sections 41 and 42 of the Official Languages Act, i.e., if all federal institutions begin to take into account the needs of the communities in relation to government policy development and implementation.

National unity

Throughout the year the national unity issue was a continual concern for community members and spokespersons. With few exceptions, the members of official language minority communities, both in Quebec and in the rest of Canada, entreated Quebecers to keep Canada together while recognizing Quebec as a distinct society within Confederation.

La Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (FCFAC) launched a major advertising campaign, particularly on television, to celebrate the contribution of Francophone communities to Canadian diversity. During this campaign the Fransaskois singing group Hart Rouge represented the FCFAC in both French and English.

Towards the end of October an important meeting of Francophones was held in Ottawa, Moncton and Winnipeg, during which the three cities were linked by satellite. Demonstrating their attachment to Canada, the Francophones rejected suggestions that they would disappear.

Tools for the future

The minority communities continued to reflect on their future and to pursue their planning. Many projects are progressing well and priorities are better identified. For example, the Yukon Francophone community prepared a 1995-2000 Development Plan, the goal of which neatly sums up the spirit of the minority communities as a whole: "Our vision is to improve the quality of life in French for all French-speaking Canadians living in Yukon and all others interested in helping enhance the vitality of French in Yukon. This contribution will be made in co-operation with the governments, the private sector and Francophone and Yukon community organizations."¹⁶

The trend towards delegation of federal authority to provinces and municipalities, or of certain activities to the private sector, does not leave the communities indifferent. They hope that language provisions will accompany such delegation of authority in all cases so that their acquired rights will be respected by the new authorities responsible for policies or activities.

This focus on the future requires modern tools. In 1995 Francophone communities were very interested in the information highway. They held meetings to ensure that French was not neglected on the Internet and other electronic highways. The University of Moncton, in particular, undertook valuable initiatives in this regard.

Vocational training is essential to the economic development of the communities. For English-speaking people in Quebec and for French-speaking minority communities across Canada, access to a complete range of vocational training courses in their own language was a constant theme. Franco-Ontarians in particular have focused on this issue.

The media are also essential to the development of the official language communities. English-speaking Quebecers became more aware of this when *Spec*, the Gaspé English-speaking community's newspaper, found itself in financial difficulty. The problem was resolved through the intervention of the Quebec Community Newspapers Association. Nova Scotia's *Le Courrier* also went through a crisis that a Canada-Community agreement helped resolve for the time being. Towards the end of the year *Le Soleil de Colombie* had to deal with similar problems.

* Association Franco-Yukonnaise, *Plan de développement 1995-2000*.

Francophones across Canada were encouraged by the strengthening of their network of 25 community radio stations extending from Chéticamp, Nova Scotia, to Peace River, Alberta. The Commissioner undertook a second year of constructive co-operation with a number of these stations.

The ability of Francophone minority communities to receive the CBC's Réseau de l'information (RDI) is not yet as widespread as it should be. The Canadian Radio-Television and Telecommunications Commission had attempted to persuade the numerous cable operators (over 2,000) that it was appropriate to broadcast RDI nation-wide, but left them the choice. (The Commissioner had recommended mandatory broadcasting.) RDI is widely broadcast in Quebec and is available to 88% of Francophones in other regions, but there are considerable gaps.

To make RDI and "Newsworld" available across Canada, the CBC offers the future prospect of broadcasting via satellite programs which could then be received in every home by means of appropriate technology.

The only way social and health services can be provided while fully respecting Canadians is by making these services available to them in their first official language. To this end the Quebec's English-speaking community staunchly, but unsuccessfully, defended retaining the community role of the Jeffery Hale Hospital, which is the only hospital offering a wide range of services in English in Quebec City and for the entire eastern region of Quebec. The community in Montreal also reacted strongly — but just as unsuccessfully — to the Quebec government's decision to close a number of health care facilities. The availability of health professionals in Ontario who can serve the public in French continues to concern the Franco-Ontarian community, which was nevertheless encouraged by the University of Ottawa's decision to offer a complete medical program in French.

The communities were pleased with the reinstatement of the Court Challenges Program, now based in Winnipeg. The Commissioner had reacted strongly against its abolition and had produced a substantial report demonstrating the need for its continuance.

THE MINORITY COMMUNITY ASSOCIATIONS

The community associations continue to provide their members and communities with invaluable services in addition to representing them in relation to governments. The following examples are only a few of the activities of this lively, dynamic network.

Alliance Quebec, which is a staunch defender of its community's interests, devoted a good deal of its energy to the national unity issue. Through its president, Michael Hamelin,

AQ expressed the hope that all Quebecers would continue to work for the good of Quebec, regardless of their ethnic or linguistic origins. The community's sectoral and regional associations set up a liaison committee to study the community's priorities under a Canada-Community agreement.

The Townshippers' Association, which had organized an important meeting of community organizations with the Commissioner in the spring, chose Nancy Beattie as president, David Morgan's mandate having expired.

The Commissioner was invited to deliver a speech in New Richmond in the Gaspé at the annual general meeting of the Committee for Anglophone Social Action, and also addressed the Gaspé Chamber of Commerce.

Scott Buckle replaced Wilson Evans as president of the Coasters' Association on the Lower North Shore. The Commissioner has supported this community in its attempt to improve radio service.

The FCFAC elected Jacques Michaud as its new president. It continued to stress the importance of implementing Sections 41 and 42 of the Act, to promote national unity and to illustrate the contribution of Francophones to the richness of Canada.

The Association canadienne-française de l'Ontario moved its headquarters from Ottawa to Toronto. The Commissioner visited its new premises and worked closely with the new president, André Lalonde.

The Fédération des francophones de la Colombie-Britannique celebrated its 50th anniversary. The Commissioner was one of the distinguished speakers at the gala marking this event.

The Association canadienne-française de l'Alberta paid tribute to its outgoing president, Paul Denis, whose mandate expired in October and who was replaced by John Moreau.

Denis Magnan was succeeded by Michel Vézina as president of the Association culturelle franco-canadienne de la Saskatchewan.

The Société nationale de l'Acadie signed a special agreement with France.

Jean-Guy Dionne replaced Mireille Thomas as head of the Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador.

Robert Arsenault replaced Éloi Arsenault as president of the Société Saint-Thomas d'Aquin on Prince Edward Island.

Barbara Leblanc replaced Éloi Thibault as president of the Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse.

2. THE PROVINCES AND TERRITORIES

YUKON

Significant progress on school governance was made in Yukon in 1995. Following a referendum held on June 7 it was agreed that, as provided for in the 1990 Education Act, the Francophone school council would become the first French-language school board in Yukon. Its first five board members were elected in November 1995. In addition, École Émilie-Tremblay will be housed in a new building when school resumes in the fall of 1996. This new school, which can accommodate 200 pupils, is now located in the Granger neighbourhood in Whitehorse. The Commissioner had pointed out the unhealthiness of the building in his 1993 Annual Report and had intervened with the federal and territorial authorities concerned.

For the Association franco-yukonnaise (AFY) 1995 marked a turning point. The AFY signed a three-year contribution agreement with the Yukon government to support the development of the French-speaking community. The Association received \$14,400 from the Department of Economic Development to implement a development plan. The AFY also concluded an agreement with the Department of Canadian Heritage whereby it received \$250,000 for construction of the Petit cheval blanc daycare centre. These projects are being managed by the Bureau des parents franco-yukonnais (a group of parents associated with the AFY), the daycare centre and the Francophone school board. In addition, the AFY is negotiating a five-year Canada-Community agreement in which priorities will be based on the Yukon French-speaking community's 1995-2000 development plan. These negotiations are particularly concerned with the funding provided by the Department of Canadian Heritage for construction of an economic development, cultural and community centre. We also note the growing popularity of the *Annuaire des services en français 1994-1995*, published by the AFY.

Whitehorse General Hospital is offering new services in French. Signage, most forms and the information kit for new parents, for example, are now bilingual. In the legal sphere, Yukon' statutes and regulations and the *Yukon Gazette* are now available in both English and French.

The weekly CBC radio program "Rencontres" is becoming a favourite springboard to promote French-language songs. The TVA network is available from the Yukon cable service and Dawson now has access to channel 34, the French-language CBC service.

Culturally, the Semaine de la francophonie (French-speaking Week) was marked by the 13th Francofête, which attracted over 250 participants. The weekly column "Bon-

jour" in the *Yukon News* is reaching an ever-widening readership. The monthly *L'Aurore boréale* now has access to the Internet. This use of the new information technologies will no doubt enable *L'Aurore boréale* to become better known and to play an even more active role in Canada's French-speaking community.

Federal services

The Commissioner's survey of federal offices designated to serve the public in both official languages revealed shortcomings in Yukon. As well, the publication of the Treasury Board list of designated points of two-language service served as a catalyst for the minority community to check for itself the availability of service in French. This resulted in a number of complaints, with consequent upgrading of two-language service, and demonstrated a need for the publication by Treasury Board of a revised list of designated offices.

Canadian Heritage in Whitehorse now has one bilingual employee (level BBB) on staff and is providing language training for two others. The CBC office does not consistently provide active offer at the reception desk but is usually able to provide service in French. Revenue Canada now has employees who can speak French in its district office in Whitehorse.

Unfortunately, the unilingual nature of service at the new 911 emergency number continues to be a source of great concern for the French-speaking community and for the territorial government, which were led to believe that the RCMP would furnish this service in both official languages. The RCMP is still not providing consistent active offer at the telephone reception of its designated point of two-language service.

There are now two post office franchises designated for two-language service in Whitehorse, but not all postal services are available there, with the result that not all postal services are available in French. We have discussed this situation with both Canada Post and Treasury Board and asked that full services be made available in French in Whitehorse, preferably at one location.

Industry Canada has provided a grant which will assist the Association franco-yukonnaise in obtaining equipment to access the Internet.

Treasury Board conducted a workshop on active offer and two-language service in Whitehorse in November. This session was well attended and elicited a number of basic questions from departments which have generally been slow to address their linguistic obligations since the coming into effect of the official languages regulations in 1992.

NORTHWEST TERRITORIES

The major event of 1995 was the signing on November 4 of a Canada-Community agreement making possible the operation of the community's organizations and development projects through March 1999. The Department of Canadian Heritage also allocated \$230,000 for the Grand Nord project, submitted by the Fédération Franco-TéNOise (FFT), the aim of which is to develop the community's financial self-sufficiency; more specifically, it will provide assistance to Boréal Consultants, to Azimut Communications, to the tourism development agency and to Les Éditions franco-ténoises to promote community development in communications, research, marketing and tourism.

A new Canada-Northwest Territories co-operation agreement on the French and Aboriginal languages was also signed in March 1995. The \$20 million contribution provided for in this agreement will be used mainly for instruction in the Territories' eight official languages and will make it possible to offer more services in French. A contribution agreement signed in June 1995 with the Department of Education, Culture and Employment of the Northwest Territories is concerned with the activities of the cultural and community development program for 1995-96 and includes funding of \$200,000, plus an additional \$7,000 to combat illiteracy.

With regard to school governance, Bill 25, the Northwest Territories Education Act, adopted on June 22, 1995, and scheduled to come into force on July 1, 1996, guarantees parents some right to the management and control of French schools. Accordingly, the Conseil scolaire francophone de Yellowknife was created and manages École Allain-Saint-Cyr. Members were elected on September 19. The Comité des parents francophones d'Inuvik submitted a request to the Department of Education in July for status as a conseil scolaire. Since such status was granted in September, French-speaking parents in the Northwest Territories will now be able to ask for their own French-language commission scolaire, as provided for in the Education Act: "Where two or more *conseils scolaires francophones* exist, the *conseils* may, on meeting the requirements of the regulations, request the Minister to establish a *commission scolaire francophone de division*."

If it does not obtain this commission scolaire the FFT plans to go to court, since the Act says nothing about how rights holders can exercise their right to manage their schools. In a letter to the president of the Association des parents francophones de Yellowknife the Commissioner expressed his regret that the territorial government is still not complying with Section 23 of the Canadian Charter of Rights and Freedoms. The Commissioner also indicated his intention to ask, if necessary, for intervenor status before the courts.

A brochure was published to facilitate implementation of the Northwest Territories Official Languages Act and to explain laws concerning languages in the Northwest Territories. In co-operation with Betty Harnum, the territorial Commissioner of Official Languages, a publication entitled "The Languages of Our Land" was prepared by the official languages unit of the Department of Executive and the Department of Justice. The brochure summarizes the legal status of the eight official languages, the nature of the rights guaranteed by the Northwest Territories Official Languages Act and the role and responsibilities of the Commissioner. In her third annual report Ms. Harnum, whose mandate was drawing to a close, criticized the territorial government for its slowness in publishing the official languages manual and the guidelines required to implement the Official Languages Act of the Northwest Territories.

In the health field, we note that Stanton Hospital in Yellowknife provides services in the official languages of the Territories, including French.

Radio station CKLB, at 101.9 FM, broadcasts "À propos d'autre chose", a weekly one-hour program. CFRT-FM, the only French-language station in the Baffin region, broadcasts for up to 15 hours a week. The Association francophone de Fort Smith has convinced the local cable operator to offer the signal of the CBC French-language station, CBUFT. The FFT submitted a Réseau-FFT project, under Industry Canada's Community Access Program, to improve access to the Internet for the French-speaking community of the Northwest Territories.

On November 4, 1995, the Member of Parliament for the Western Arctic and Secretary of State for Training and Youth, Ethel Blondin-Andrew, officially announced the signing of an agreement between the government of Canada and the French-speaking community of the Northwest Territories. This \$1.96 million agreement will help to fund the programs and operations of French-speaking agencies and community development projects. The agreement, which was signed by Michel Dupuy, then Minister of Canadian Heritage, Ms. Blondin-Andrew and Daniel Cuerrier, president of the Fédération franco-téNOise, covers a four-year period, from April 1, 1995, to March 31, 1999.

Federal services

Pursuant to a complaint against Canadian Heritage regarding an insert promoting Canada Day in the English-language publication *News North*, we contacted the Department, which remedied the situation by placing an ad in *L'Aquilon*, the French-language newspaper in the Territories.

Canadian Forces Northern Area will add French-language plaques to monuments erected in memory of members of United Nations peacekeepers on the grounds of Northern Headquarters in Yellowknife.

Treasury Board conducted a workshop in Yellowknife on active offer and service in French. It was attended by 12 participants from 10 federal institutions. A number of questions were raised about the lack of bilingual personnel in Departments that had been slow in addressing their linguistic obligations.

BRITISH COLUMBIA

School governance is a major objective of the French-speaking community of British Columbia, and the Association des parents francophones de la Colombie-Britannique (APFCB) has taken the issue to court. The provincial government subsequently created a Francophone School Authority but gave it neither the power to tax nor a capital budget, and limited its mandate to the lower Fraser Valley and southern Vancouver Island, encompassing a school population of roughly 2,000 pupils in only 18 of the province's 75 school boards. (Doing this by the adoption of a regulation did not require amendment of the School Act.) This authority is not, however, in the view of the APFCB and in that of the Commissioner, consistent with Section 23 of the Canadian Charter of Rights and Freedoms.

While the APFCB believes that the proposal, accompanied by a budget of \$4.2 million for 1996-97, may be a preliminary step in the right direction, it does not constitute the establishment of true French-language school governance in British Columbia as required by Section 23 of the Charter. The complainants (parents) asked the court to hold the hearing of their application, which had been scheduled for the first week of December, in abeyance, but were prepared to reactivate it. The Commissioner, for the first time at the trial level, applied for and obtained intervenor status.

The Fédération des francophones de la Colombie-Britannique (FFCB) celebrated its 50th anniversary in 1995. The Commissioner participated in the ceremonies as a guest speaker. The FFCB, through the Commission sur l'avenir des francophones de la Colombie-Britannique, completed province-wide consultations to produce a development plan

for the French-speaking community. This plan, to be phased in by the year 2000, will help set the priorities to be included in a Canada-Community agreement. Six priorities emerged from the consultations: the creation of institutions, the training and management of human resources, the development of networks of solidarity, visibility, partnership and association, and pride and a sense of attachment.

With the assistance of Christine Aubin, who had conducted a study on the subject, the FFCB prepared a report on the delivery of services in French in the administration of criminal justice in British Columbia. The Commissioner refers to this document in his own report on the equitable use of English and French before the courts in Canada. The FFCB's research led to the preparation of a booklet on the subject. The FFCB also developed a list of some 5,000 Francophones among its members and, in co-operation with CBC radio, organized the fourth Gala de la chanson francophone de la Colombie-Britannique et du Yukon, a French-language songfest, in Vancouver.

Franco-Colombians expressed deep misgivings about the budget cuts to the CBC. The community, however, welcomed the decision by Shaw Cable and Rogers Cablesystems to broadcast the Réseau de l'information (RDI) on their basic service. RDI can now be received in Kamloops, Kelowna, Comox, Powell River, Nanaimo, Victoria and Vancouver. *Le Soleil de Colombie*, which experienced serious financial problems in 1995, had to cut several positions.

The theme of this year's Semaine de la francophonie (French-speaking Week), organized by the Consortium en éducation francophone de la Colombie-Britannique under the auspices of the Association canadienne d'éducation en langue française (ACELF), was "Le français, une richesse sans frontières." ("French, a boundless asset.") The consortium, which is made up of the APFCB, Éduca-centre, Le Théâtre la Seizième and the Conseil jeunesse de la Colombie-Britannique, seeks to improve the quality of the education provided in the core French program. Activities to mark the week included a film festival and the inauguration of the exhibition *Présence francophone en Colombie-Britannique de 1793 à 1993*. "Whenever anyone speaks French," said the president of ACELF, Louis-Gabriel Bordeleau, "the pride of all Francophones in Canada grows." (Our translation)

A French-language guide for Francophones newly arrived in the province was released during the sixth summer festival of the Centre culturel francophone de Vancouver. The 10th Vancouver French-language book fair was held at the offices of the Alliance française. This organization, which is one of the largest centres of French culture in the province, has a library of over 5,000 books in French.

Nineteen ninety-five marked the 200th anniversary of the arrival of the first French-Canadians in British Columbia. To commemorate this event the Centre francophone d'Alberni celebrated a French-speaking Week in March.

Federal services

The issuance of the Treasury Board list of designated points of two-language service was followed by the deposition of almost 100 founded complaints as the Fédération des francophones de la Colombie-Britannique decided to do its own survey of the level of service in French at designated federal offices in the province, in addition to the Commissioner's own study. As well as making evident many shortcomings, the survey found that a number of names, addresses and telephone numbers of departments had changed in the mean time. As a result of these complaints notable improvements have been made in service to the public at Agriculture and Agri-Food Canada in Victoria, at a number of Industry Canada offices and at the Farm Credit Corporation offices in Kelowna and Abbotsford, among others. Industry Canada has also created a new Official Languages Co-ordinator's position. Adequate two-language service is still, however, a challenge for some designated offices, such as the Employment Centre in Chilliwack and the Citizenship and Immigration office in Kelowna.

Revenue Canada was among the first departments in British Columbia to respond to the Commissioner's report on the availability and quality of service in French. Training sessions for staff on active offer and service in French, using an excellent video made by the Department for this purpose, were held in March. Revenue Canada also created and staffed a new position of Official Languages Co-ordinator for the entire department (Taxation, Customs and GST) and initiated a training program entitled "Retention", which consists of a one-hour weekly session to ensure that staff members are comfortable using the Department's technical terms in French.

At the end of October workshops on active offer and service in French organized by Treasury Board were well attended in Vancouver, Victoria and Kelowna. The questions asked by participants showed a range of familiarity with two-language service which varied from minimal to highly sophisticated.

Major preoccupations centred around being unable to create new bilingual positions in the current era of restrictions, finding employees with adequate abilities in French and keeping up the linguistic capacity of those employees who have attended language training.

A training session was held by our Edmonton Office for the Official Languages Co-ordinator of Canada Post's Pacific Region. The session focused on Part IV of the Act and the pertinent regulations. As well, a number of complaints against Canada Post in the Pacific Region were reviewed. As a result the Corporation has indicated that it will remind all postal outlets prior to the tax season to ensure that tax forms are available in both official languages. Furthermore, Canada Post is in the process of reinstating the two-language status of the postal outlet located in Field as a designated point of service in a national park.

Le Soleil de Colombie makes copies of its editions available to Air Canada for distribution on flights between Vancouver, Montreal and Paris.

Regrettably, those responsible for the organizing of Canada Day ceremonies in Vancouver did not recognize the importance of meeting their linguistic obligations. It is to be hoped that errors such as the inadequate information in French ads and the lack of any documentation in French at the July 1 ceremonies at Canada Place will not be repeated in 1996.

ALBERTA

Nineteen ninety-five marked the 90th anniversary of Alberta's entry into Confederation. It was also the 200th anniversary of the construction of Fort Edmonton, which gave its name to the capital. The Bicentenary Committee used the occasion to highlight the contribution of French-speaking Canadians to the economic and cultural development of Edmonton.

In education, the passage in 1994 of Bill 8, which amended the School Act and granted the French-speaking minority the right to manage its educational facilities, resulted in considerable progress. French-language school boards in Peace River, Plamondon/St. Paul/Medley and Edmonton/Legal, as well as co-ordinating committees in Lethbridge, Calgary and Fort McMurray, were established. St. Albert now has its own French school with approximately 55 pupils and the Lycée Louis-Pasteur in Calgary accommodates some 220 students.

Two new college-level programs in French — office management and business management — are now offered by the Faculté Saint-Jean of the University of Alberta, thanks to an agreement with the Centre éducatif communautaire de l'Alberta, the Northern Alberta Institute of Technology and the Collège de Rosemont in Quebec. The Faculté Saint-Jean also offers a summer seminar on Canada's French-speaking community, with the co-operation of the Association canadienne-française pour l'avancement des sciences.

School and community centres are proliferating. Plamondon was the first community in the province to have such a facility. The Centre scolaire et communautaire Boréal opened its doors in Fort McMurray in September 1995. In Calgary the Centre scolaire et communautaire launched a fund-raising campaign with the slogan "Mètre par mètre, nous serons maîtres" to raise the \$250,000 needed to purchase the land where the Cité des Rocheuses and École Sainte-Marguerite-Bourgeoys will be built. The centre will include a daycare facility, a theatre, a cafeteria and offices.

The Association canadienne-française de l'Alberta (ACFA) received a grant from the Department of Canadian Heritage for a community centre project in Edmonton known as La Cité francophone.

ACFA set up a Centre de développement musical francophone, administered by the Centre éducatif communautaire de l'Alberta, and its Comité santé carried out a study on the availability of health care in French and drew up a list of Francophone health care professionals in Alberta.

The appointment of Judge Mary Moreau to the Alberta Court of Queen's Bench was cited as significant progress for Francophones by the Association des juristes d'expression française de l'Alberta. In 1995 this very active association published five general information brochures in French. It offers training in French to jurists and a program for school children on judicial procedures.

The Peace River French-speaking community now has a community radio station which will broadcast 30 hours of local programming a week. ACFA also noted progress with regard to the Réseau de l'information (RDI): Calgary, Edmonton, Legal and Lethbridge now receive this network. Subscribers to Videotron in Edmonton, however, are still attempting to obtain the service. Bonnyville is experiencing problems in receiving station CHFA; ACFA is recommending the construction of an antenna to solve the problem. Some communities are still without TVA because of the reluctance of local cable operators to carry it.

In the context of the CBC budget cuts ACFA expressed grave misgivings about the future of regional French-language radio and television stations and productions. Regional production in Alberta amounts to only 26 minutes a day, five days a week. The CBC youth program "C'Qui? C: moi!", however, will again be broadcast, to the community's great satisfaction.

The weekly newspaper *Le Franco* is experiencing some financial difficulties. A reduction in revenue from national advertising appears to be one of the causes of the problem. *Le Franco*, the only French-language weekly in Alberta, has won several prizes from the Association de la presse francophone. In 1995 it was awarded the prize for general excellence in the André Paquette category (for newspapers

with a circulation of under 3,800 copies) as well as three additional prizes for excellence and two jury citations.

The 15th Canada Games, which opened on February 19, 1995, in Grande Prairie and Jasper, provided an opportunity to turn attention to the French-speaking communities of these regions. At the closing ceremonies Governor General Roméo LeBlanc saluted the courage and merit of those who preserve French in the Prairie provinces. It should also be noted that the first Jeux francophones de l'Ouest, held in Edmonton in the summer of 1995, brought together more than 3,000 athletes and were the largest French-language sports event in the history of western Canada.

Federal services

Assisted by our Edmonton office, the Jasper, Banff and Elk Island National Parks conducted training sessions on active offer and service to the public for all staff, both permanent and seasonal, who have direct contact with the public. In addition, training sessions on Sections 41 and 42 of the Official Languages Act were held for all supervisory and managerial staff in the region, including the National Parks and the Calgary Regional office of the Department of Canadian Heritage. The objectives of these sessions, which were co-ordinated in part by our staff, were to familiarize personnel with the Department's obligations to the official language minority community and to improve the quality of the region's action plan under Sections 41 and 42. Another session is planned for Edmonton.

Banff National Park generally provides fairly good two-language service, especially in the summertime, although problems continue to surface from time to time at the East Gate and the park was not in a position to distribute its main publication to tourists simultaneously in both official languages. *The Mountain Guide* was available in September whereas *Le Guide des montagnes* was not yet ready at that time.

Banff and Jasper National Parks have prepared excellent two-language information packages, complete with illustrations and graphics, for the World Wide Web. Within a few months of its availability some 400 users had accessed the French version.

Elk Island National Park has made a noticeable and much appreciated effort to improve active offer and service in French. Although the staff is hampered in this effort by a telephone system which does not allow the effective transfer of calls between points of service and by a shortage of bilingual staff, they should be commended for their initiative.

Complaints regarding Canada Post, Alberta Region, which in the past were investigated by its Edmonton office are now channelled to Winnipeg. It remains to be seen how

efficient this new structure will be. Commencing November 1 passport applications will no longer be available at postal outlets; it will be up to travel agencies to ensure the availability of such documents in both official languages. In the North the onus will be on the "Northern" stores, or applications will be available through a 1-800 number.

Following a complaint against the Edmonton International Airport Authority regarding an advertisement in the *Edmonton Journal* the Authority responded promptly by publishing a similar ad in *Le Franco*.

As a result of a complaint regarding the lack of service in French at the CBC radio building in Edmonton the Corporation developed procedures for offering service in French at the reception desk, including a new active offer sign. This complaint has given residents of Edmonton access to much better service.

Several workshops on active offer and service in French were held in Edmonton and Calgary by Treasury Board. Questions asked by participants focused mainly on the responsibility to provide services in both official languages at federal offices designated to do so under the regulations.

SASKATCHEWAN

Saskatchewan's French-speaking community has now managed its own schools for a year. The Saskatchewan School Act, passed on June 2, 1993, led to the creation in June 1994 of French school boards for Bellegarde, La Vieille, Prince Albert, Regina, Saskatoon and the Battlefords and for École Providence and École Saint-Isidore. École Ferland became the ninth school in the French-language system. Nearly all the schools now under the authority of the Conseil général des écoles fransaskoises have had to be refitted, enlarged or renovated. Two of them will have a school and community centre — École Monseigneur-de-Laval in Regina and École Valois in Prince Albert. In the preschool sector the Association provinciale des parents fransaskois (APPF) and the Association coopérative du préscolaire fransaskois (ACPF), which represent some 290 families and over 1,000 children, are calling for more kindergartens and schools.

Quebec signed a partnership agreement with Saskatchewan to develop an exchange and co-operation program in the field of education. This agreement will further instruction in French in Saskatchewan, notably through the attendance of French-speaking teachers at various conferences in Quebec.

Implementation of the second Canada-Community agreement provided funding for post-secondary programs such as that offered by the Institut de formation linguistique and increased funding for the translation of statutes.

Health services in French showed some progress. It is becoming increasingly common for the Saskatchewan Department of Health to issue various health publications of interest to the public in French.

Francophones in Saskatchewan take an interest in the information highway and have set up a Freenet for the province. Freenet is a powerful communications tool which will enable Francophones to have more contact among themselves and with fellow members of Canada's French-speaking community via the Internet. A number of Fransaskois schools plan to connect to the SchoolNet, and Industry Canada's Community Access Program has made it possible for Collège Mathieu in Gravelbourg to gain access to the Internet as part of a pilot project linking 1,000 scattered rural communities.

The Association culturelle franco-canadienne (ACFC) called for access to the Réseau de l'information (RDI) by all of Saskatchewan's French-speaking community. RDI broadcasts regional news programs such as "L'Accent francophone", produced in Regina by the CBC. Francophones in Gravelbourg, Prince Albert and Saskatoon now have access to RDI. In Regina RDI is gradually becoming accessible but TV5, the French international channel, is still not available. The reduction in technical and support services and the devolution of responsibility for all of western Canada to the CBC Regina Regional Director will have a significant impact on the Corporation's French-language services. The CBC concluded an agreement with the Association des artistes de la Saskatchewan to produce and distribute a compact disc of the best French recordings.

We note the 10th anniversary of the only French-language professional theatre company in Saskatchewan, La Troupe du Jour, which is a vital component of the Fransaskois cultural industry. Congratulations are also in order to the entire Fransaskois community on the wide range of cultural activities available at the local, regional and provincial levels. It is in large part thanks to this very dynamic cultural infrastructure that despite distances and a small Francophone population it is still possible to live in French in Saskatchewan. In addition, the weekly newspaper *L'Eau vive* continues to make a major contribution to French cultural life in Saskatchewan.

The appointment of Judge Omer Archambault to the Court of Queen's Bench was warmly welcomed by the ACFC and the Association des juristes d'expression française. The program to translate the statutes stepped up its pace and the number of services available in French increased, particularly the translation services of the Office of French-Language Co-ordination.

Economically, the decision in March 1995 to set up a bilingual calling centre in Regina to serve the clients of the Canadian Imperial Bank of Commerce shows that bilingualism is a valuable competitive advantage. This centre represents an investment of \$53 million and will create over 1,100 jobs, nearly half of which will be bilingual.

Community life was enriched by the creation of a new association, the Regroupement des femmes de Saskatoon, which may well serve as a model for the APPF and the ACPF; the latter wish to unite into a new parents' association. In October 1995 the ACFC decided that it would assign priority to economic development, education, social services and sports and recreation. The repositioning exercise of Canadian Heritage will, however, result in some changes in the Association's methods of operation. For example, the recent budget cuts forced the ACFC to take the difficult decision to abolish the position of liaison officer in northern Saskatchewan. Nevertheless, when the new Canada-Community agreement is signed Saskatchewan's Francophones will have the opportunity to invigorate their community.

Federal services

Most of the some 275 offices designated to provide service in both languages are located in Regina, Saskatoon and Prince Albert.

The information sessions held by the Treasury Board once again confirmed the obligation of managers to ensure the active offer of service in both languages. It would be useful for the list of designated points of service to be revised and distributed so that the minority official language community knows which offices are required to provide services in English and in French.

Our study on service to the public published in February 1995 showed that services in French are obtainable only half the time at the designated offices in Saskatchewan. It is in this region of the country that services in French are least accessible. Although there has been a marked improvement in signage and the telephone greeting is usually in both languages, active offer is still not a routine practice when members of the public arrive in person. Too often clients of designated offices must insist on being served in French. Moreover, since specialized services are usually provided by a third party acting as an interpreter, it is hardly possible to speak of comparable services in English and in French.

Managers must adopt methods that enable them fully to implement the Official Languages Act. In order to improve the provision of service in French it will be necessary, among other things, to review the numbers and assignments of bilingual employees. In addition, federal institutions must provide

their employees with information on how to meet their responsibilities. It should be noted, however, that some institutions, such as the Farm Credit Corporation, some rural post offices, Revenue Canada and the Department of Canadian Heritage (except for the Parks Service) already provide quality service in both official languages.

MANITOBA

Nineteen ninety-five was the 125th anniversary of the province of Manitoba. Various events in the course of the year also marked the 150th anniversary of the arrival in Manitoba of the Grey Nuns (the Sisters of Charity) and of the Oblate missionaries. The Grey Nuns founded the province's first hospital, which became St. Boniface General Hospital, as well as the first schools in several regions of Manitoba. The Oblates, who arrived in St. Boniface on August 25, 1845, founded many educational institutions, including the Collège de Saint-Boniface. They also managed the weekly *La Liberté* from 1940 to 1971. This anniversary underlined the essential contributions made by these religious communities, not only in the field of education but also to French social and cultural life in Manitoba.

Other important events in 1995 included the 70th anniversary of Le Cercle Molière, one of the oldest French-language theatrical companies in Canada, and the 26th anniversary of the Festival du Voyageur. This internationally known festival promotes French-Canadian, Métis and Aboriginal heritage and traditions.

The Centre franco-manitobaine du patrimoine in St. Boniface, funded jointly by Western Economic Diversification Canada, the Department of Canadian Heritage and the provincial government, has as its purpose the preservation of the archival heritage of the Franco-Manitoban community. This major archival centre, whose construction should be completed in 1997, will be managed by the Société historique de Saint-Boniface.

Another major project, the Chamber for Community Economic Development, was set up to assist existing businesses, to encourage new ones to open and to promote commercial activity in the 10 bilingual regions of Manitoba belonging to the Association des municipalités bilingues du Manitoba. The project will promote the economic progress of the 48,000 Francophones in these municipalities. In addition to the 10 member municipalities, Western Economic Diversification Canada, the Department of Human Resources Development and the Department of Canadian Heritage will make contributions. The Chamber for Community Economic Development will concentrate its activities in four areas: local initiatives, particularly through the hiring of economic development officers, promotion

and marketing, technical and financial services and human resources development. These achievements stand as eloquent testimony to the importance of Section 41 of the Official Languages Act, which commits the federal government to contribute to the development of the official language minority communities.

This was also the second year of operation for the new Franco-Manitoban School Division (DSFM) No. 49. This Division, created by Bill 34, which amended the Public Schools Act (French school management) so as to implement Section 23 of the Canadian Charter of Rights and Freedoms, elected 33 regional representatives in October 1995, from among whom 11 board members were chosen.

The DSFM covers the entire French-speaking population of Manitoba, regardless of location. It manages some 20 schools attended by roughly 4,300 pupils. In addition, there are another 1,000 or so pupils enrolled in the other school divisions who are pursuing their studies partially in French. More and more eligible students are receiving their education in French. École Taché in St. Boniface, among others, is evidence of the growing need for a refrancization program. We note that a francization kit, prepared by the Commission nationale des parents francophones for pre-school-age children, was highly successful. The educational kit, "Au Manitoba, ça s'fait en français", which was produced by the Société franco-manitobaine (SFM), the CBC and the Bureau de l'éducation française, was distributed to some 20 French schools.

French-speaking parents in Laurier, supported by the Fédération provinciale des comités de parents francophones of Manitoba, reached agreement with the DSFM that it would introduce the French program for students at the school there. This school thus became the 21st school to offer this program. Turtle River School Division No. 32 still refuses to share its facilities in Laurier with the French school.

The DSFM plans to promote the use of the new information technologies in its schools. It is also co-operating with Industry Canada on a pilot project, the Community Access Program, to provide École Pointe-des-Chênes in Ste. Anne with access to the Internet.

The basic aim of the Canada-Community agreement signed in June 1994 by the Société franco-manitobaine and the Department of Canadian Heritage is to enable the community to plan its development more effectively thanks to multi-year funding and to promote progress in areas considered to have priority. The adoption by the SFM of the Schneider report, "Un tournant qu'il ne faut surtout pas rater..." ("An opportunity not to be missed"), was also helpful in defining the community's needs.

The Association des juristes d'expression française du Manitoba published a report on reform of the provincial court, which the authors believe offers an inadequate level of legal services in French. The report recommends that the Manitoba Provincial Court adopt a language policy in order to meet its obligations to the Franco-Manitoban community. The Commissioner referred to this report in his study on the equitable use of English and French before the courts in Canada.

The SFM welcomed the announcement of the appointment in July 1995 of a French-speaking judge, Michel Monnin, to the Court of Appeal.

In the health field some 20 institutions were designated bilingual because they serve regions where there are significant numbers of French-speaking people. Services in French improved slightly, thanks, for example, to the presence of a co-ordinator of French services at the Winnipeg Children's Hospital and the publication of the bulletin "Santé en français" by the Service des ressources-santé en français attached to St. Boniface General Hospital and to the Centre de santé de Notre-Dame-de-Lourdes. The purpose of this service, founded in 1992 after publication of the Gauthier report, is to put French-language services in place in health facilities that serve the French-speaking population of Manitoba.

In September the St. Boniface archdiocese published its new linguistic guidelines for French-speaking parishes. The archdiocese recommends that "each parish offer religious services entirely in French and that all written or oral communications concerning the parish be in French." (*Our translation*)

La Liberté won the prize for general excellence of the Association de la presse francophone in the Roland Pinsonneault category (for newspapers with a circulation of over 3,800 copies). This weekly has also kept up to date with the new technologies and has created its own Internet site. The site provides access to the front page of the weekly, provides for subscriptions and offers a brief history of the newspaper since its founding. The Internet opens up new opportunities for co-operation with the international French-speaking community, and subscription requests have come from as far away as Switzerland.

The Réseau de l'information (RDI) is received in Winnipeg and St. Boniface and negotiations are under way with the cable operators Interlake Cable and Valley Cable Vision to offer it in other regions. We also note the initiative of the Canadian Cable Television Association in launching La Câblo-éducation, which enables schools to record and use educational programs in class in both official languages. The financial situation of the community radio station CKXL in St. Boniface, although stabilized, remains difficult. Its accumulated deficit of \$150,000 required a reduction in expenditures of 40% and the abolition of the journalist's

position at the station. Budget cuts at the National Film Board resulted in the closing of its client service counter in Winnipeg and the abolition of the position of French film marketing and promotion officer.

Winnipeg is offering more and more services in French. The *Annual Report of the City of Winnipeg in regard to service in French* refers to successes in the recreational and social services fields. A number of deficiencies persist in the areas of communications and municipal services, particularly with regard to certain fire department information documents. The overall situation is improving, however, thanks to the work of the co-ordinator of French services and to implementation of the City of Winnipeg's five-year action plan for services in French.

In 1995 the SFM issued a booklet and a video-cassette on the history and economic and cultural life of Franco-Manitobans: "Le Manitoba français : une francophonie au cœur de l'Amérique". The increasing success of the *Annuaire des services français au Manitoba 1996* and of the Centre d'information, which provides a wealth of information on the Franco-Manitoban community free of charge, should also be noted.

Federal services

Manitoba has just over 200 federal offices that are designated to provide services in both languages. Our special study on service to the public published in February 1995 showed that service in French was obtainable at 76% of these offices. On the whole, the sign indicating the availability of service in both languages is widely used and the telephone greeting is usually in English and in French. When clients come in person, however, active offer is frequently lacking.

Information sessions held in Winnipeg by the Treasury Board once again helped to clarify the obligation of managers to ensure that their offices actively offer service in both languages. It would be useful for the list of designated points of service to be revised and provided to the minority official language community so that its members can know which offices must provide services in the language of their choice.

At a number of offices clients must insist on being served in French. In some cases specialized services are provided by a third party acting as an interpreter, so that the services are far from being comparable in both languages. Most federal institutions do not at present have sufficient two-language capability at all their designated points of service to provide equivalent services in both languages.

Nevertheless, a number of institutions such as the weather service of Environment Canada, the Bank of Canada, Revenue Canada, the Department of Canadian

Heritage, some offices of Canada Post and the Canada Mortgage and Housing Corporation, provide quality services in both languages.

ONTARIO

Nineteen ninety-five was a busy year for Ontario's 500,000 Francophones. The Royal Commission on Learning released its report, which carried recommendations on French-language education, including school governance and the equitable distribution of school tax revenues; two new French-language colleges were opened; a provincial election was held; the Association canadienne-française de l'Ontario (ACFO) moved its head office from Vanier to Toronto; and special problems were encountered as a result of deep cuts in government spending.

"[S]chools must be part of a new, co-ordinated societal effort to raise our children with love, care, wisdom, responsibility, and a sense of justice...[Children who have] learned how to learn — an attribute that just about everyone believes is necessary — and who may even have developed a love of learning." This was one of the ideals expressed by the Royal Commission on Learning in its report, *For the Love of Learning*. The Commission, before which the Commissioner appeared to present and defend a brief, brought to light a number of problems related to French-language education; it recommended that French schools receive more substantial and more equitable funding and that the French-speaking community be given the full right to manage its own schools.

When the Royal Commission tabled its report in February the Minister of Education at the time, Dave Cooke, appointed a task force headed by John Sweeney to hold public consultations and report on ways of implementing the recommendations. In September the Sweeney task force submitted an interim report recommending changes in the system of funding education as well as the creation of 15 French school boards. The new boards would replace the 78 existing Francophone school governance agencies, most of which operate under joint English and French school boards. Such a system would appear, at first blush, to satisfy Section 23 of the Canadian Charter of Rights and Freedoms for the 100,000 students attending the province's 400-odd French-language schools.

The proposals made by the task force were generally well received in French-language education circles. The Association française des conseils scolaires de l'Ontario was particularly happy with the proposed changes in funding for French-language education. Roger Régimbal, president of the Association des enseignantes et des enseignants franco-ontariens, said, "We have been asking for a network of French-language school boards for years." (*Our translation*)

In June a new government led by Mike Harris was sworn in at Queen's Park and made reducing public expenditures its top priority. Many members of the Franco-Ontarian community expressed fears that the proposed changes in education might be compromised by budget cuts and that the plan to create new school boards might be put off indefinitely. The Commissioner met with the Minister responsible for relations with the Franco-Ontarian community, Noble Villeneuve, and the Minister of Education, John Snobelen.

In the fall the Commissioner met with French-speaking parents in Cornwall who are taking legal action to claim their rights under Section 23 of the Charter; the Commissioner has obtained intervenor status before the court.

The French-speaking community of Kingston finally secured a suitable new location for Marie-Rivier secondary school, presently housed in mobile units; enrolment at the school was around 100 this year, but is expected to increase considerably. The Commissioner had intervened supportively over a considerable period of time in the matter.

Last year the legislature passed a law making American Sign Language and the *Langue des signes québécois* languages of instruction in Ontario schools for English- and French-speaking deaf and hearing-impaired children. In 1995 the Association des personnes sourdes franco-ontariennes lobbied the provincial government to implement the new legislation for Franco-Ontarians with hearing problems. The Commissioner met with the Association and assured them of his support, and brought the issue to the attention of the Minister of Education.

Two French-language colleges were opened this year: Collège Boréal in the north and Collège des Grands Lacs in the south. At the official opening of Collège Boréal in Sudbury on September 6 the then federal Minister of Health and Member of Parliament for Sudbury, Diane Marleau, said, "It is through education that we acquire the means to survive. Collège Boréal is becoming the key to developing the Francophone community." (*Our translation*) The two colleges are designed to be "schools without walls" and will take advantage of new distance teaching technologies. Collège Boréal has its main campus in Sudbury and others in Elliot Lake, Timmins, Sturgeon Falls, New Liskeard, Kapuskasing and Hearst; Collège des Grands Lacs has its main campus in Welland and others in Hamilton, Penetanguishene, Toronto and Windsor. In November the Commissioner visited Collège Boréal and met with the President of the college, Jean Watters, and a number of instructors and students.

On October 5 Prime Minister Jean Chrétien officially opened the new campus of Cité collégiale in Ottawa before some 1,500 people. Mr. Chrétien spoke of the importance of Canadian unity and of his government's commitment to supporting Canada's official language minority communities.

Enrolment at Cité collégiale reached an all-time high this year. The college, which has regional campuses in Hawkesbury and Cornwall (although these may not be able to continue), started the new academic year with 3,500 full-time and 10,000 part-time students, 8% more than the previous year. It is increasingly clear that the network of French-language colleges meets a real community need.

Ontario has several universities that offer courses in both official languages: the University of Ottawa, St. Paul University and the Dominican College in Ottawa, Laurentian University and the University of Sudbury in Sudbury, Royal Military College in Kingston, Hearst University College and Glendon College of York University in Toronto. Roughly 41% of the students attending the University of Ottawa and almost one-quarter of those attending Laurentian University are French-speaking and both institutions have worked to increase the number of academic programs offered in French. The University of Ottawa announced that it would begin offering its full course in medicine in both English and French. Ross Paul, Rector of Laurentian University, pointed out the significant progress made over the past seven years in promoting French at the University and stated his intention of expanding the range of academic programs offered in French. A number of individuals and groups in the Franco-Ontarian community, among them Direction-Jeunesse and ACFO, are lobbying for a separate French-language university in Ontario. The Toronto group Alpha Ontario is becoming a "French public education centre" offering literacy courses and skills upgrading workshops in French in a number of different fields.

There was a general election in Ontario this year. The Progressive Conservative Party under Mike Harris won 82 of 130 seats and 45% of the popular vote. One of the new Premier's first commitments was to preserve the French Language Services Act. Mr. Harris appointed Noble Villeneuve, a Francophone MPP from eastern Ontario, Minister of Francophone Affairs.

It was clear, however, that the new government planned to make deep budget cuts in all its programs as part of an effort to reduce the provincial deficit. In October it announced that it was ending \$400,000 in grants to French-language health and social services centres in Hamilton and Welland, a move that would soon lead the centres to close, and the Centre médico-social communautaire in Toronto had to dismantle its social services unit as a result of government cutbacks. SOS Femmes, an organization that operates a Toronto-based emergency telephone line for French-speaking women in trouble, announced that it would no longer be able to provide service at night or on weekends because of the reduction in Ontario government grants. A number of bilingual hospitals and social services centres in the province also had their budgets cut significantly.

In the view of Franco-Ontarians the network of the 100 or so institutions that provide health and social services in French in Ontario was being seriously threatened. While they recognized the need to fight the deficit, many community leaders voiced strong opposition to the budget cuts. A coalition of Francophone organizations was formed in an effort to stem the reduction in French-language social and community services. In his meetings with ministers the Commissioner expressed his own concerns about the cutbacks and pointed out how important — and fair — it is for the French-speaking community to be served in its own language.

The French Language Services Act does not apply to Ontario municipalities, but there is an organization — the Association française des municipalités de l'Ontario (AFMO) — that represents more than 40 municipalities and promotes municipal services in French. Some municipalities went to great lengths this year to offer services in both languages; the Regional Municipality of Ottawa-Carleton (RMOC), for example, established a French-language services committee made up of members of the public and RMOC staff. However, Franco-Ontarian municipal councilors feared that the provincial government's budget cuts would compromise French-language services; they were reassured somewhat when AFMO president Roger Ravary met with Noble Villeneuve and was told that "French-language services would remain intact." (*Our translation*)

French is being used more widely in Ontario courts. In a speech to the Quebec Bar Association Ontario lawyer Paul S. Rouleau noted that in 1995 the Revised Statutes of Ontario, the principal regulations and the Rules of Civil Procedure were all published in both English and French and that the English and French versions were equally valid. Mr. Rouleau invited Quebec lawyers to use French in their dealings with Ontario.

In November, before the Association des juristes d'expression française de l'Ontario (AJEFO), the Commissioner made public his study on the equitable use of English and French in Canadian courts. In the report the Commissioner states, "Ontario has a significant legislative framework which allows for the use of French before its courts." He also cites a number of provisions related to language rights in the Courts of Justice Act, the 10th anniversary of which was being celebrated by AJEFO. However, according to a September 1994 study carried out by Professor Marc Cousineau for the Attorney General of Ontario, many Franco-Ontarians appearing in court still do not obtain or exercise their right to use French.

On January 13, 1995, ACFO opened new headquarters in Toronto. The opening was the last step in the process of moving the head office of the Association, which has some 20 regional components throughout the province; a resolution to relocate the office had been passed at a general

meeting two years ago. Most members felt it was important for the head office to be near Queen's Park and in a location that would be more readily accessible to all French-speaking communities in the province. The move also enabled ACFO to reach out to new French-speaking communities in the Toronto area. The then premier, Bob Rae, attended the official opening and noted the contributions of the Franco-Ontarian community to the development of the province.

The annual meeting of ACFO was held in Toronto in June and the Commissioner of Official Languages took part as a guest speaker. The Commissioner emphasized the importance of school governance, equitable distribution of school tax revenue, French-language vocational training and the fight against illiteracy. Towards the end of the year the Commissioner released an investigation report on vocational training in Ontario in which he expressed broad support for ACFO, which is particularly concerned about the quality and number of training programs in French.

Some regional components of ACFO were also very active during the year. In October the Prescott-Russell chapter held an eastern Ontario Francophone summit that attracted youth groups, farmers and business people. A new chapter of ACFO was founded in Sault Ste. Marie. The head office held workshops in Toronto, Ottawa and Sudbury with strategies for community co-ordination and political action as their theme. Finally, in the wake of the Quebec referendum, the president of the Association called on "all community and political forces in Canada to put their shoulders to the wheel and work hard to ensure distinct status for Quebec within Canada and real recognition of Canada's linguistic duality from coast to coast." (*Our translation*)

Franco-Ontarians reacted very positively to the call for co-ordination and community planning issued a year ago by the Department of Canadian Heritage. A dozen Franco-Ontarian organizations joined forces in the Coalition pour le développement et l'épanouissement de la communauté franco-ontarienne. The coalition met several times during the year to draft development plans and discuss issues with representatives of the federal government. Ethel Côté, spokesperson for the Coalition and Executive Directive of the Conseil de la coopération de l'Ontario, pointed out the community's expertise in economic development and the need to carry out projects that will enable Franco-Ontarians to take charge of their economic future. In this connection a group of French-speaking organizations opened the Place de la Francophonie, a \$3.5-million-dollar building in Ottawa, and a new Caisse populaire began operations in Toronto.

Most Franco-Ontarian homes are able to receive the CBC's French-language radio and television services as well as the Réseau de l'information (RDI). These services are considered essential to the long-term growth and vitality of the French-speaking community in Ontario, which is why

Franco-Ontarians were so critical of the cuts in the CBC's budget this year, for example, journalist André Girouard of the Sudbury weekly *Le Voyageur* described the cuts as a "deep injustice" to Francophones. However, while the CBC had to scale down some of its services because of budget cuts, private-sector French-language media outlets made some efforts to fill the gaps; the province has no fewer than seven private French-language radio stations and seven community radio stations. TVOntario's la Chaîne française, renamed Télévision française de l'Ontario (TFO), is available to many if not all French-speaking households, but some Francophones fear that the provincial government's budget cuts and the possible privatization of TFO will result in a reduction in French-language programming. The international French-language network TV5 is available to many French-speaking households. The Franco-Ontarian community has one major daily newspaper, *Le Droit* in Ottawa, and 13 weeklies in various regions.

The Commissioner was a guest speaker at the opening of the third annual French book fair in Toronto in October. The event was held at the Toronto Convention Centre and drew some 115 exhibitors and 10,000 visitors. The Centre francophone de Toronto offered a wide range of programming again this year. As usual, Francophones throughout the province organized a number of festivals: the Festival franco-ontarien in Ottawa and Nuit sur l'étang in Sudbury are especially well known. Le Théâtre du Nouvel-Ontario was also very active.

For the first time the province awarded a Trillium Prize for literature to a French-language author; poet Andrée Lacelle received the honour for her collection, *Tant de vie s'égare*. The second Franco-Ontarian games were held in Vanier in May; some 600 young Francophones from 60 schools throughout the province took part.

Many parents are concerned about the relative shortage of daycare services in French in Ontario; near the end of the year the Commissioner visited the Garderie Soleil in North Bay, the largest in the province, and was impressed by the quality of its organization and programs.

Ceremonies were held in a number of Ontario communities marking the 20th anniversary of the adoption of the green and white flag, which is the symbol of the Franco-Ontarian community.

Federal services

There was an appreciable increase in the number of complaints received and handled in the Ontario Region this year. Many relate to language of service; in particular, the travelling public experiences language problems at border crossings and with Air Canada, where passengers continue to

be plagued by inequitable ground and in-flight services from its partner regional airlines, and complaints continue to focus on the Rapidair counter and the Maple Leaf Lounges at Pearson International Airport in Toronto. A lack of sensitivity to the language of service preference of passengers during pre-boarding security administered by Transport Canada also continues to be a concern.

The Commissioner's Toronto Office met on a number of occasions with members of the Franco-Ontarian community and participated at various meetings of their organizations and associations throughout the year, some of which also included representatives from various federal departments. Meetings were held in Iroquois Falls, Sudbury, North Bay, Manitouwadge, Sault Ste. Marie and Ottawa, as well as throughout southwestern Ontario.

The Toronto Office continued its efforts to interact with the departmental official languages directors who are the liaison between the federal departments and the Office of the Commissioner. A mailing was sent to them and to officials of agencies and corporations which fall under the Official Languages Act. The aim was to introduce them to the Regional Office staff and to encourage them to contact the Office should they require more information regarding the resolution of complaints or concerning their obligations under the Act.

Some federal institutions strive to ensure that their communications with the Commissioner's Toronto Office are effective insofar as complaint resolution is concerned; one such example is Canada Post in Toronto. The Toronto Regional Office also has noted a pro-active approach to visual communication with the public by certain institutions, as for example the CN Tower during its recent renovations, when information and signage were made fully bilingual.

QUEBEC

Predominantly French-speaking, Quebec has an English-speaking minority of more than 800,000 people, more than half of whom live in Montreal and the other half in communities both close to Montreal and spread across the province from the Magdalen Islands to the Abitibi district. Many have roots that stretch back several generations.

The fall of the year was marked by the campaign on the constitutional future of Quebec and the referendum on October 30, which was won narrowly by the No side. Once the vote was over many English-speaking people felt, in the words of President Nancy Beattie of the Townshippers' Association, that the referendum had been "deeply divisive". In a brief to the Estrie Regional Commission on the Future of Quebec the Association had earlier called for "A political environment which permits both English-speaking and French-speaking

people to live in a state of mutual respect and that encourages the sharing of the best attributes of all cultures...."

During the year there was discussion of issues of importance for the English-speaking communities: the Estates General on Education, English-language health and social services and job opportunities for English-speaking youth. In these matters the English-speaking communities sought as much as possible to defend their interests in partnership with the French-speaking majority.

The English school system of Quebec continued to be an area of concern. While 25 years ago Quebec had 250,000 children in English schools, by 1995 there were fewer than 100,000. (This figure appeared, for the moment, to be leveling off but projections indicate a further decline in the near future.) There are currently 137 Catholic and 18 Protestant school boards; there are 365 English schools. As the 1992 Report of the Task Force on English Education in Quebec (the Chambers Report) expressed it: "English-language education in Quebec is a sector in need of a system — broader visions, better information, and better networks of mutual support."

The Estates General on Education provided an opportunity for the English-speaking communities to put forward their case. On August 29, following consultations around the province, Alliance Quebec presented a comprehensive brief. It stressed the need for a school system fully managed by the English-speaking community and for an end to the division within the English sector between Protestant and Catholic school boards. Such a situation had indeed been foreseen in Bill 107, the Education Act of 1988, but this aspect of the Act has not yet been put into effect.

The Alliance Quebec brief also called for relaxing the regulations regarding access to English schools, which as a general rule limit admission to children with at least one parent educated in English in Canada. The brief cited Section 23 of the Canadian Charter of Rights and Freedoms, dealing with minority educational rights, and the Chambers Report, in which the very first recommendation called for widening access to English schools.

The brief highlighted the need for more vocational training programs in English and for efforts to reduce the alarming school drop-out trends; it was estimated that 38% of young people are dropping out of school before getting a high school diploma. Finally, it argued for better French second-language programs to enable English-speaking people to participate more effectively in the French-speaking society around them.

Other English-speaking groups also submitted briefs to the Estates General. The Committee for Anglophone Social Action (CASA), which represents 10,000 English-speaking people in the Gaspé Peninsula, told the Estates General that a lack of employment opportunities is forcing the communi-

ty's young people to leave the region and that one of the reasons for unemployment is an insufficient knowledge of French. CASA recommended that knowledge of French as a second language be considered an essential job skill and that French instruction be improved in the English schools. The Châteauguay Valley English-Speaking Peoples' Association asserted that there are insufficient resources for English schools, especially in health and social services, textbooks, teacher-pupil ratios, resources for students with learning difficulties, computers, basic English education and French second-language training.

Some 12,200 English-speaking children attended private schools this year, a number that has been growing gradually. The Quebec Association of Independent Schools represents some 22 private schools attended by English-speaking children, but the instruction in several of these schools is largely in French, the scholastic programs being of the French-immersion type (see Part V of this report).

The province has a dynamic English post-secondary sector with five community colleges (Champlain, Dawson, John Abbott, Vanier and Heritage) and three universities (McGill, Concordia and Bishop's). Several of these institutions have national and even international reputations, but times are hard. The new principal of Bishop's University, Janyne Hodder, who has spent much of her professional life seeking to bridge the two cultures, says, "How to negotiate what I expect will be severe cuts while trying to keep the quality of education we offer here is quite a challenge." The heads of McGill and Concordia, Bernard Shapiro and Frederick Lowy, were negotiating with each other and with French-language universities to form "strategic alliances" so that their institutions can share facilities, economize and yet maintain high academic standards. To *Maclean's*, which this fall again ranked McGill close to the top in its annual review of Canadian universities, Principal Shapiro commented, "We're a community of learners, and learners ought to be able to reimagine a better world."

There are, however, persistent problems for some young people in finding employment in the province, especially those with less education. Some feel that they do not speak French well enough to compete for jobs. Alliance Quebec and other community associations have sought to deal with difficulties experienced by English-speaking Quebecers in a labour market where a good knowledge of French is essential. In a letter to Prime Minister Jean Chrétien, Michael Hamelin, president of Alliance Quebec, and Marven Blakely, president of its Laval Chapter, wrote, "The French language is one of the new prerequisites of the modern labour market....Virtually every English-speaking Quebecer is required to communicate effectively in his or her second language....The motivation is not lacking: courses that are within a reasonable cost are." Similar representations were made to the government of Quebec.

Alliance Quebec headquarters sought to assist youth to find employment through outreach programs, and almost every regional Alliance Quebec chapter and many other English-speaking associations offered employment and placement services. The community, preoccupied as it has been with the exodus of young people, has collectively made considerable efforts to find work for them in the province.

In September, during a visit to CASA in the Gaspé Peninsula, the Commissioner recognized employment programs for English-speaking youth as a priority issue: "Language skills, specific technical skills, those are things that we need to pay attention to, and it is clear that there is less availability of resources in that regard for the English-speaking community than for the majority French-speaking community." However, it was clear that all Quebecers, English-speaking and French-speaking, have to work together to resolve youth unemployment problems.

The Commissioner addressed the *Chambre de Commerce de Gaspé*, met with regional managers of federal institutions and gave a number of television and radio interviews, one of the latter being beamed across to the Lower North Shore.

The Quebec judiciary has a long tradition of bilingualism. However, because of fears of possible erosion of this bilingualism, the Montreal Bar conducted a study and an *ad hoc* committee reported this year its findings on the access to the justice system in the English language. The committee found that the services in English, as in French, are still available, but it felt the need to make a number of recommendations so that language rights continue to be respected. One of its recommendations concerned the need to modify court rules so as to determine clearly in advance the language or languages in which evidence will be presented at hearings.

A 1995 study by the Commissioner also found an impressive degree of bilingualism in the Montreal judiciary, but indicated that some language problems exist outside Montreal. For instance, the study determined that in regions such as the Eastern Townships and the Gaspé Peninsula, difficulties can occur "because of the lack of two-language capability of the court personnel at the courthouses and the lack of availability of other legal services in English."

There is a long tradition in Quebec of offering health and social services in English and over 200 institutions, many founded by English-speaking communities, provide such services. In 1986 the National Assembly first adopted Bill 142, dealing with English-language health and social services, and in 1991 this legislation was further developed in Bill 120, which stipulated that: "English-speaking persons are entitled to receive health services and social services in the English language." This year, however, the financial situ-

ation of the province has resulted in severe budgetary restrictions that potentially threaten services in English.

Early in the year, following province-wide budget cuts by Health Minister Jean Rochon, the Quebec City regional health board announced plans to convert the Jeffery Hale Hospital from a general hospital into a long-term care facility. The community responded with considerable emotion. For years the "Jeff" has been the principal general hospital serving Quebec City's Anglophones, as well as English-speaking communities in the Gaspé, the Magdalen Islands and the Lower North Shore. An English-speaking community coalition came together and, along with many Francophones, organized demonstrations and fund-raising activities to maintain the hospital. The Commissioner wrote to Dr. Rochon, asking him to review the plans for the hospital in the light of its importance for the English-speaking communities concerned. However, at year's end the conversion plans for the Jeffery Hale Hospital had not been changed.

The Montreal regional health board announced plans to close, or change the mandates of, nine hospitals, several of which serve a large English-speaking clientele. The Queen Elizabeth Hospital, a well-established community hospital in Notre-Dame-de-Grâce, with 215 beds and the province's only English-language rape crisis centre open 24 hours a day, was one of the institutions identified. As in Quebec City, a large coalition was mobilized in support of the threatened hospitals and on September 13 some 12,000 persons, both English- and French-speaking, demonstrated against the closures. *The Gazette* affirmed that "...shutting the Queen Elizabeth Hospital will rob a huge Montreal Anglophone population of a community hospital with deep roots." In November, however, the government and the regional board affirmed their decisions.

On the other hand, Sharon McCully of the *Sherbrooke Record* commented on the goodwill of the Montérégie regional health board, which made plans this fall to ensure that three district service centres would offer services in English.

The community continued to hope that the government would give priority to the plans for the McGill University Hospital Centre. This proposed super-hospital would result from a merger of the Royal Victoria, Montreal Neurological, Montreal General, Montreal Children's and Montreal Chest hospitals.

It was a busy year for all English-speaking community associations and the Commissioner met with representatives of most of them. Alliance Quebec held its annual general meeting in Montreal in May; over 250 delegates from its 11 regional chapters and many affiliated organizations attended. President Michael Hamelin said in his keynote speech that committed citizens can change the world; it was certainly an objective of Alliance Quebec to effect changes

in favour of English-speaking citizens. The Alliance participated in the referendum campaign, submitted briefs on education and health services, organized a youth employment conference and an economic conference and put together a detailed five-year development plan. It also published a mission statement: "Alliance Quebec is committed to the preservation and enhancement of the English-speaking communities and institutions within Quebec." The Alliance supported English-language culture and arts in the province, in particular the Quebec Society for the Promotion of English Language Literature (QSPELL). To assist in the promotion of French as a second language among English-speaking young people Alliance Quebec, with the Office de la langue française, sponsored a French essay-writing contest for secondary and CEGEP students.

On November 19 the Quebec Community Groups Network, a coalition representing 13 community associations, and the then Minister of Canadian Heritage, Michel Dupuy, signed a Canada-Community agreement for the purpose of supporting the development and enhancing the vitality of the English-language minority communities of Quebec. (The agreement did not include the Townshippers' Association and the Châteauguay Valley English-Speaking Peoples' Association, which chose to opt out but will nevertheless receive funding.) This agreement will involve the expenditure of \$8.4 million from the Department of Canadian Heritage over the four years from 1995-96 to 1998-99. This allows for a comprehensive approach to community development, although the sum involved represents a decrease from levels of funding in prior years.

English-speaking people around the province continued to benefit from local community newspapers. There are 26 of these: weeklies, bi-weeklies and monthlies. They provide people with local news and help tie the minority communities together. These papers are served by the Quebec Community Newspapers Association (QCNA), which provides them with common services from marketing to technical operational matters. The Commissioner met with representatives of the QCNA in order to examine problems regarding their financial support from the federal government and other survival issues.

In May the Commissioner had an extended meeting with some 40 representatives of a broad spectrum of Eastern Townships community organizations under the auspices of the Townshippers' Association. He also held discussions with the Townshippers' leadership and sat down with the editorial boards of *La Tribune* and the *Sherbrooke Record*. He addressed the Chambre de Commerce de Sherbrooke, met with the executive director of the Société Saint-Jean-Baptiste of that area and gave an interview to the television program "Townships Magazine".

CASA celebrated its 20th anniversary this year with many accomplishments to its credit in the fields of community development, education and health and social services.

The Outaouais Alliance in western Quebec sought to promote its Heritage College and to increase employment opportunities for English-speaking youths.

Led by a new president, Scott Buckle, the Coasters of the Lower North Shore identified a number of community development priorities, notably support for three new community radio stations, availability of health services in English and improvement of French-language job skills among community members.

The Voice of English Quebec (VEQ), in addition to rallying around the "Jeff", sought to promote English-language broadcasting in Quebec City in conjunction with TVA and CanWest. Following the referendum, VEQ addressed a letter to all members of Canadian legislatures, asking them to work for constitutional change: "It is now the time to translate the promises of our elected officials, as well as the gestures of understanding and affection of the Canadian population, into concrete actions and results."

The Commissioner met, as he has in the past, with the heads of the Conseil de la langue française and the Office de la langue française for frank and cordial discussions.

Federal services

Generally speaking, federal services are available in both official languages not only in the Montreal area, home to almost 80% of Quebec's English-speaking minority, but also, by and large, in other regions of the province in which there are minority communities. The quality of the English-language services provided generally meets both demand and the requirements of the Act satisfactorily but active offer needs to be improved. Use of the official languages symbol and a two-language telephone greeting is widespread but the people responsible for greeting clients in person do not always use a two-language formula to initiate conversation.

Although large numbers of federal public service jobs in Quebec must be bilingual because of the needs of external communication, we continue to feel that the current proportion is higher than strictly necessary.

In regions of the province in which federal employees can work in the official language of their choice — Montreal, some parts of the Eastern Townships, Gaspé and western Quebec — federal institutions do not always do what they should to ensure a workplace that is conducive to the effective use of English and French. There are still too many incidents of memoranda to all staff being written in French only, training and development courses not being offered equally in English and French and internal meetings being conducted entirely in French. Moreover, despite the high level of bilingualism among employees, English-

speaking public servants still do not always venture to write or speak to their supervisor in the language of their choice. French-speaking employees working for some Crown corporations report similar experiences.

It seems that when they set the language requirements of positions federal institutions tend to assign far more weight to factors related to language of service than to language of work. Federal institutions generally have the linguistic resources to serve their clients adequately in both languages. However, some supervisors lack the language skills they need to be able to communicate adequately with their employees in the employee's own official language.

English-speaking Quebecers are still very much underrepresented in the federal Public Service. If their participation were proportional to their demographic weight federal institutions would probably place more emphasis on language of work. While the recruitment of new federal public servants is not really an option in the current economic climate, increasing the participation of English-speaking persons must continue to be a concern, one that must be addressed by using imagination and creativity.

THE ATLANTIC PROVINCES

The Atlantic region has a French-speaking population of some 300,000 persons, most of whom live in New Brunswick, an officially bilingual province. The positive developments that occurred this year in the area of school governance for Acadian parents in Nova Scotia give hope of a regime that complies with Section 23 of the Canadian Charter of Rights and Freedoms in the near future. The citizens of New Brunswick returned the government of Premier Frank McKenna to power and, rejecting the Confederation of Regions Party (CoR), elected an Opposition that supports the official languages program in the province. The French-speaking communities of Nova Scotia and Newfoundland signed Canada-Community agreements and the other French-speaking communities in the Atlantic provinces were working on development plans and agreements of the same kind. Francophones were pleased that new community radio stations went on air in the region but were concerned about the possible impact of the cuts announced by the CBC, which might adversely affect regional service.

NEW BRUNSWICK

"The University of Moncton has rendered fine service to Francophones." (*Our translation*) With these words, the mayor of Moncton, Léopold Belliveau, drew attention to the importance of university research and education in the social and economic progress made by Francophones in the

province. The University of Moncton, which has some 6,000 students at its three campuses in Moncton, Shippagan and Edmundston, opened a new facility for its School of Law this year, the Adrien J. Cormier Building. The Commissioner was one of the distinguished speakers invited to take part in the opening ceremonies. The University also took initiatives in the area of information technologies, particularly with respect to the place of French on the Internet. It adopted a language policy that makes it "a French-language institution whose primary mission is to respond to the aspirations and expectations of the French-speaking population of eastern Canada and particularly of the members of the Acadian community." (*Our translation*) The University, which is committed to promoting the effective use of French, created a Conseil de la langue française in its Senate.

While the University of Moncton stands at the head of the network of educational institutions in Acadia, New Brunswick also has no fewer than four French-language community colleges, located in Bathurst, Campbellton, Dieppe and Edmundston, as well as a separate French-language school system with 138 schools and 50,000 students divided among six school boards. Each year the province organizes a Semaine de la fierté française in its French-language schools. Efforts to promote educational and occupational training seem to be bearing fruit, since the Fédération d'alphabétisation du Nouveau-Brunswick (FANB) was able to announce a 4% drop in the overall rate of illiteracy among Francophones in the province in recent years. However, the president of FANB, Roger Doiron, emphasized that up to 29% of New Brunswick's Francophones still have difficulty reading and writing.

In the provincial election of September 11 the Liberal government of Premier Frank McKenna was returned to power with 51.4% of the vote. CoR, which opposes official bilingualism and which had formed the official Opposition in the previous Legislative Assembly, did not elect a single member. Bernard Valcourt, the first Francophone to head the Conservative Party, became Leader of the Opposition.

After the election Premier McKenna appointed a 22-member Cabinet, with Francophones filling 10 of the posts, including those of Deputy Premier and Minister of Finance. In an editorial Nelson Landry of *L'Acadie Nouvelle* praised the composition of the Cabinet: "In terms of linguistic and geographical representation the Cabinet unveiled yesterday by Premier Frank McKenna comes within a whisker of perfection." (*Our translation*)

The Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick (SAANB) has long been calling for changes to the province's Official Languages Act. Its president, Lise Ouellette, has asked the government to adopt a strategy to ensure real equality of the two linguistic communities. The SAANB wants the Act to apply to municipalities and

hospitals and asks the government to introduce a better system for handling linguistic complaints. The SAANB is opposed to any proposal for a union of the Atlantic provinces, in which Francophones would be a smaller percentage of the population than they are in New Brunswick.

Premier McKenna did not make a commitment to amend the Act but he promised to "find a way to evaluate our language policy" (*our translation*) and he developed other projects of interest to Francophones. At the general meeting of the SAANB in Shippagan on June 3 he stated that he would ensure that Acadia receives the best possible educational programs and the benefits of modern technology. New Brunswick hopes to host the Francophone Summit in 1999.

Although New Brunswick's Official Languages Act does not apply to municipalities, some of them have taken the initiative of adopting an official languages policy. In addition, a group of more than 30 French-language municipalities, the Association des municipalités du Nouveau-Brunswick, promotes municipal services in French. Many Acadians are opposed to the merger of small municipalities into larger units, fearing that services in French might be compromised.

The SAANB sought this year to plan and negotiate a Canada-Community agreement with the Department of Canadian Heritage. Its objectives include the adoption of a policy aimed at "zero assimilation for a lasting future" (*our translation*), the reorganization of government services to ensure better service in French, greater participation by Francophones in the economic development of the province and better cable television service. The French-speaking community appreciated the advent of the Réseau de l'information (RDI) in the province in 1995 and called for an increase in the air time devoted to the CBC's regional programming.

Francophones in New Brunswick receive CBC radio and television services in French and those of various private stations. The community reacted sharply to the cuts to the CBC, fearing a reduction in regional services. In his editorial of August 30 Hector J. Cormier of the *Moniteur Acadien* praised the French-language services of the CBC: "Acadians fought hard for access to public radio and television. These tools were to become essential in the fight against assimilation and the creation...of solidarity [between the official language communities]." (*Our translation*)

The great success of French-language community radio should also be noted. For example, Radio Beauséjour in the southeast celebrated its first anniversary on the air and published a survey indicating that 51,265 listeners tune in at least once a week. New Brunswick has a major French-language daily, *L'Acadie Nouvelle*, with a circulation of 20,000, four weeklies and several specialty magazines published in French.

The Société nationale de l'Acadie (SNA) held its annual meeting in Edmundston in May. The SNA, which includes the provincial associations of the four Atlantic provinces, is active in culture, communications, education and international exchanges, particularly in the context of a France-Acadia agreement.

Federal services

The federal government has 6,898 employees to serve the population of the two language groups in New Brunswick. Of these, 2,185 (31.7%) have French as their first official language and 4,713 English; of the latter, 2,638 employees fill positions identified as bilingual and 2,412 of them meet the language requirements of their position. While 28.6% of federal employees are thus able to provide service in both official languages, some federal institutions nevertheless still have difficulty in meeting their linguistic responsibilities.

In 1995 124 complaints were received about federal institutions in New Brunswick. Most were concerned with the absence of reception and service in French and the impossibility of working in their own language some French-speaking employees encountered.

We received many complaints about the lack of service in French at passenger control at Moncton airport. As for language of work, Transport Canada has still not succeeded in creating a work environment fully conducive to the use of both official languages: pay services, work instruments and memoranda are still sometimes provided in English only.

We investigated 12 language of work complaints involving the Public Service Commission (PSC). In November the staff of our regional office did a follow-up at the PSC and found improvement. In 1995 the PSC provided excellent service in both official languages to members of the public.

At its own offices in New Brunswick Canada Post Corporation seems to meet its linguistic obligations quite well. However, it is sometimes difficult for it to ensure respect for the linguistic clauses in its agreements with certain franchises. The latter are required to provide service in both official languages at postal counters in pharmacies, corner stores or department stores. Since the employees are mainly unilingually English-speaking, service to the public leaves something to be desired in many cases. These employees sometimes turn to bilingual employees who are assigned to other duties and who are not familiar with postal services.

The Correctional Service of Canada was also the subject of a number of complaints, particularly regarding the lack of social rehabilitation programs in French.

Very few complaints were made about the Department of Human Resources Development in 1995 and corrective action was taken immediately. For example, as soon as the Department was informed of a problem with the linguistic profile of a position in the Miramichi region it modified the profile to reflect the language requirements of the position more accurately. In another case it agreed to pay the expenses of a client travelling from Tracadie to Bathurst to allow him to take an employment test in the official language of his choice. In addition, the Department took the measures required to administer the test in both official languages at its employment centre in Tracadie.

In general, most federal offices in New Brunswick provide quite good service in both official languages. The major problem concerns language of work. Federal institutions do not always succeed in creating a work environment conducive to the use of both official languages because many managers misunderstand or are not sufficiently aware of their linguistic responsibilities in this regard. They will be better informed in the future, thanks to the brochure entitled "English and French in the Workplace — What Federal Employees Need to Know", recently published by the Treasury Board and the Office of the Commissioner of Official Languages.

NOVA SCOTIA

"We are in the very heart of old Acadia...but also modern Acadia. The new generation will inherit our traditions. It will be prepared to play its role in the country's future....Acadia is a symbol that is continually reborn." (*Our translation*) So spoke the Governor General of Canada, Roméo LeBlanc, at Université Sainte-Anne's Convocation on April 29. Before 55 graduates of this French-language university located in Church Point, Mr. LeBlanc listed the contributions of Acadians to Canada and to the world at large. While the Governor General's visit was the biggest event at Université Sainte-Anne this year, the venerable institution also welcomed other figures as part of the festivities surrounding its 105th anniversary and the opening of its academic building, Bernardin J. Comeau Hall.

Université Sainte-Anne is not the only French-language post-secondary institution in Nova Scotia; the Collège de l'Acadie has some 600 Francophone students at six different locations in the province and offers distance education courses using new information technologies. This year the Collège awarded diplomas to 74 graduates of seven professional training programs.

The Acadian community devoted its main energies to a school system that is undergoing major change. Early in 1995 the government published "Horizons", a white paper on education that set out various formulas for the reform of

school boards. The Minister of Education, John MacEachern, then proposed a single Acadian school board uniting the province's 5,000 Francophone students and suggested holding consultations on the proposal, assigning responsibility to a special adviser, Allister Surette, MHA for Clare. A school management implementation committee was established, chaired by Léon Richard. This committee met for the first time on August 30 and then visited all the French-speaking regions of the province.

There were signs of impatience with these lengthy preliminaries. The 1995-96 school year began under the auspices of the old mixed English and French school boards, and the Fédération des parents acadiens de la Nouvelle-Écosse (FPANE) pointed out the urgent need for action in a brief addressed to the Minister of Education. It recommended "that the provincial Acadian school board be the priority and that it be set up as quickly as possible." (*Our translation*) The Commissioner of Official Languages communicated several times, in person and by letter, with the government of Nova Scotia to point out the urgency of establishing a school system that fully complies with Section 23 of the Charter.

In November the government tabled a bill to reorganize the entire school system and create a provincial Acadian school board. Initial reaction from the community, and particularly from FPANE, was favourable.

At their conference in Halifax in October the Atlantic premiers announced the creation of a fund for the development of educational resources in French. Because of the small number of pupils in some provinces the cost of producing educational material in French is high; this agreement will allow the provinces to reduce the burden and better serve French-speaking students in the Atlantic region.

The federal government and representatives of the French-speaking community of Nova Scotia negotiated a major community development agreement. This Canada-Community agreement, signed on August 24 and involving nearly \$5 million over four years, commits the parties to assisting the province's French-speaking community in achieving its objectives in education, occupational training, community development and the promotion of services in French. Robert Thibault, outgoing president of the Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse, said that the agreement "will make a major contribution to the vitality of the Acadian communities." (*Our translation*)

A new community station, Radio-Chéticamp, went on the air on October 6 and barely one week later the journalist Daniel AuCoin noted in *Le Courrier* the population's growing interest in its programming.

The French-speaking population is concentrated in eastern Nova Scotia in Chéticamp, on Isle Madame and in Pomquet, in the central part of the province in Halifax-Dartmouth, and in the southwest in Clare-Argyle and Yarmouth. The last census gave the population of the province as 899,945, 4.4% of whom listed French as their mother tongue.

Federal services

French-speaking Canadians in Nova Scotia still have difficulty in receiving services in the official language of their choice from federal institutions. In 1995 some 105 complaints were made against over 25 federal institutions in the province; most concerned the absence of service in French.

The Department of Canadian Heritage was the subject of six complaints concerning activities surrounding the Grand Campement. During registration for this event at the Fortress of Louisbourg service was not always provided in French, signs written in English were installed to deal with last-minute problems, the registration form was given to participants in English only and volunteers had to wait nearly an hour to receive the French version of the agreement governing their services. While Canadian Heritage has sufficient bilingual staff these incidents show that it must take measures to provide service in French at all times.

At Halifax airport announcements by Air Canada are often made in English only and counter service is not always available in French. We continue, year after year, to receive complaints in this regard. Complaints involving Transport Canada mainly concerned unilingual English signage at Halifax airport. Since being notified of this problem the Department has taken the required corrective action.

It should also be noted that the Atlantic Canada Opportunities Agency did everything possible in 1995 to improve the availability of its services in both official languages.

Some of the complaints from Nova Scotia were related to language of work. They involved, for example, the inability of the Public Service Commission (PSC) in Halifax to provide service in French to the members of its staff working out of the PSC district office in Moncton. The PSC took steps to correct the situation.

Forty-nine complaints concerned advertisements published in the English-language media without an equivalent in the French-language press. The federal institutions receiving the largest number of complaints in this regard were the Halifax Port Corporation, the Atlantic Canada Opportunities Agency, the Canadian Radio-Television and Telecommunications Commission and the Federal Business Development Bank.

Of the 11,929 federal employees in Nova Scotia 823 (6.9%) fill positions identified as bilingual. Of them, 126 (15.3%) do not meet the language requirements of their position. Institutions whose reorganization, made necessary for example by the merging of various services, is not yet completed will have to take into account their responsibilities for service to the public in both official languages when carrying out their restructuring. There are only 443 federal employees whose language is French; this is 3.7% of all federal employees in the province, whereas 4.4% of the population is French speaking.

PRINCE EDWARD ISLAND

On September 15 Premier Catherine Callbeck inaugurated the Dr. J. Edmond Arsenault Library, housed in Le Carrefour de l'Isle-Saint-Jean. Named in honour of one of the pioneers of French-language education on the Island, the library will serve both the general French-speaking public of Charlottetown and the 185 pupils of École François-Buote.

There is no doubt that the greatest progress made by the Francophone community of Prince Edward Island in recent years has been in education. Prince Edward Island was the first province with a large English-speaking majority to develop a school system that complies with Section 23 of the Charter. For over five years the province has had a French-language school board in charge of the education of all French-speaking students. A few problems do persist, however. For example, many French-speaking parents have for months been calling for a French school in Summerside because their children must choose between attending the local English school and making the trip to the Évangéline French school in Abram's Village, some 20 km away. Some complain that the Department of Education exercises too much control over the French-language school board.

Significant progress was made on the post-secondary level in 1995. The Collège de l'Acadie, with its main campus in Nova Scotia, opened a campus in Wellington so that French-speaking students from the Island could take college courses in French without leaving home.

The French-speaking community, and particularly its Société Saint-Thomas d'Aquin (SSTA), was active in drawing up development plans and negotiating a Canada-Community agreement. The then Minister of Canadian Heritage, Michel Dupuy, paid a visit to the Island's French-speaking community on August 24 and 25 and reiterated his commitment to the implementation of Sections 41 and 42 of the Official Languages Act. Following this visit representatives of the Island's French-speaking community and the Department began in November to negotiate an agreement to ensure the economic and social vitality of the community.

Although the provincial government has adopted an official languages policy and made progress in offering services in French, in certain areas some problems persist. The French-speaking community expressed disappointment that the new provincial Capital Commission has no French-speaking member. In an editorial on September 20 in *La Voix Acadienne* Jacinthe Laforest was quick to point out this oversight: "History tells us that Francophones were delegates to the Charlottetown conference, as well as Anglophones, and that they were full partners....The Capital Commission should include a French-speaking member." (*Our translation*)

In Charlottetown on September 20 and 21 the Commissioner of Official Languages met with Premier Catherine Callbeck and with various members of the French-speaking community, including Robert Arsenault, president of the SSTA, and Donald DesRochers, president of *La Voix Acadienne*. The Commissioner told them that he insists that federal institutions respect the Official Languages Act and place their advertisements in *La Voix Acadienne*. He supported the French-speaking community's call for a representative on the provincial Capital Commission. (A French-speaking person was subsequently appointed.) Since some members of the French-language community had complained about the deterioration of federal services in Prince Edward Island, the Commissioner said he would look into the matter.

Despite its relatively small demographic weight the community of 5,280 French-speaking persons in Prince Edward Island, 4.1% of the population, shows exemplary dynamism. The Société Saint-Thomas d'Aquin represents the community's interests, and a large number of Acadian institutions contribute to its vitality.

Federal services

In 1995 we received 67 complaints about federal services in Prince Edward Island. The Department of Public Works and Government Services was the subject of the largest number of complaints, 12. Strait Crossing Development Inc., which is building the bridge to link the Island with New Brunswick, has contracted to provide service to the public on behalf of the Department but essentially has not done so in French. Also, eight files concerning complaints about failure to publish advertisements in the minority official language press were opened against Air Canada.

At the end of March the federal administration in Prince Edward Island had 2,237 positions, 397 of which (17.7%) required a knowledge of both official languages. Of these, 273 (68.8%) were filled by employees whose first official language is English. Despite the relatively large number of bilingual positions complaints received by the Office of the Commissioner increased considerably, from 52 in 1994 to 67 in 1995.

The number of complaints about Marine Atlantic is still high. Although this institution submitted an action plan to the Office of the Commissioner in 1994 to rectify problems that have persisted for years, the provision of service in both official languages still leaves something to be desired, especially aboard ships making the crossing between Prince Edward Island and the mainland. Even the Department of Canadian Heritage was, unusually, the subject of nine complaints this year. The complainants for the most part objected to the inadequacy of telephone reception in French. The Department took corrective action.

NEWFOUNDLAND

On September 5 the people of Newfoundland voted in favour of the restructuring of education the provincial government had proposed. The government will be able to go ahead with the reform of the denominational school system and initiate procedures with the federal government for revision of Section 17 of the constitutional agreement under which Newfoundland entered Confederation.

The linguistic dimension of the possible reform, however, is not yet clear. The province has two homogeneous French schools and four others with an English-speaking majority which have special classes for French-speaking students. However, the Fédération des parents francophones de Terre-Neuve et du Labrador still has no direct control over the management of French-language education programs, something it has been calling for for years; it is preparing to go to court.

In the August 18 edition of the French-language semi-monthly *Le Gaboteur* editorial writer Jacinthe Lafrance demanded that the reform of education take full account of the educational rights of Francophones. In letters addressed to Premier Clyde Wells and the Minister of Education, Chris Decker, the Commissioner of Official Languages supported this demand, while congratulating his correspondents on certain measures already taken to promote French-language education. During a meeting with French-speaking parents Mr. Decker implied that school reform would indeed include measures to recognize the rights of the French-speaking community to school management. However, as we went to press it was still not certain when this reform would take effect or precisely what provision would be made for Francophone school management.

The Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador has prepared a five-year community development plan. The fruit of co-operation among various groups, it is intended as a mobilizing project to "promote ongoing and concerted development of the French-speaking community." (*Our translation*) While education and occupational training

are its priorities, the plan includes other major elements such as the economic development of the French-speaking regions, better government services in French and more radio and television programming in French.

On October 27 representatives of the French-speaking community of Newfoundland and the Department of Canadian Heritage signed a Canada-Community agreement. It is aimed at the long-term development of the community and guarantees the Department's participation in this process.

The 15-km section of road connecting Cape St. George and Mainland is now open. Construction of this segment between the two French-speaking communities was made possible through joint funding by the federal and provincial governments. This long-awaited link avoids the 75-km detour around the Port au Port Peninsula; children in Cape St. George can now attend the French-language school at the Sainte-Anne de Grand'Terre school and community centre. At the official opening of the road on October 12 Premier Clyde Wells said, "This road...is a means of achieving a better society, a better culture and a better economy." (*Our translation*)

The province's 2,680 Francophones, 0.5% of the total population, live mainly on the west coast of the island, in Labrador and in the capital, St. John's. The Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador (FFTNL) represents them.

Federal services


The Official Languages Act applies mainly to certain federal offices in St. John and Labrador City, which must provide only so-called "key services" in both official languages. Otherwise, Francophones in the province have access to services in their language only by telephone or letter.

Judging by the number of complaints received it seems that federal institutions subject to the regulations have enough staff to meet their obligations. In 1995 the Office of the Commissioner received few complaints or requests for information about the absence of service in French in federal institutions.

At the end of the 1994-95 fiscal year the federal Public Service in Newfoundland had 5,949 positions, 71 of which (1.2%) required a knowledge of both official languages; 63 of these positions (88.7%) are filled by persons whose first official language is English.

Table IV.1
Minority language education programs in public schools

Enrolment in programs designed to provide education in their mother tongue (English in Quebec and French elsewhere) to members of the official language minority groups, grades in which offered and number of schools where offered, for each province and territory, 1970-71, 1994-95 and 1995-96.



	Enrolment	Grades	Number of schools	Province/Territory	Enrolment	Grades	Number of schools
Newfoundland				Saskatchewan			
1970-71	185	K to 10	1	1970-71	765	K to 12	12
1994-95 ^e	256	K to 11	5	1994-95 ^e	1,100	K to 12	13
1995-96 ^e	251	K to 11	5	1995-96 ^e	1,104	K to 12	13
Prince Edward Island				Alberta			
1970-71	796	1 to 12	7	1970-71	n.a.	n.a.	n.a.
1994-95 ^e	631	1 to 12	2	1994-95 ^e	2,810	K to 12	29
1995-96 ^e	634	1 to 12	2	1995-96 ^e	2,854	K to 12	29
Nova Scotia				British Columbia			
1970-71	7,388	P to 12	32	1970-71	0	0	0
1994-95 ^e	3,752	P to 12	19	1994-95 ^e	2,628	K to 12	51
1995-96 ^e	3,738	P to 12	19	1995-96 ^e	2,670	K to 12	52
New Brunswick				Yukon			
1970-71	60,679	K to 12	196	1970-71	0	0	0
1994-95 ^e	45,298	K to 12	131	1994-95 ^e	86	K to 9	1
1995-96 ^e	44,818	K to 12	130	1995-96 ^e	98	K to 9	1
Quebec				Northwest Territories			
1970-71	248,855	K to 11	519	1970-71	0	0	0
1994-95 ^e	97,865	K to 11	365	1994-95 ^e	66	K to 11	3
1995-96 ^e	98,497	K to 11	367	1995-96 ^e	67	K to 11	3
Ontario				TOTAL			
1970-71	115,869	K to 13	381	1970-71	444,942		1,197*
1994-95 ^e	97,173	K to 13	407	1994-95 ^e	257,079		1,054
1995-96 ^e	99,263	K to 13	416	1995-96 ^e	259,454		1,065
Manitoba							
1970-71	10,405	K to 12	49				
1994-95 ^e	5,414	K to 12	28				
1995-96 ^e	5,460	K to 12	28				

^e Estimated figures.

n.a. Data not available.

* Excludes Alberta, for which no figures are available.

Source: Statistics Canada, Elementary and Secondary Education.

SECOND-LANGUAGE INSTRUCTION

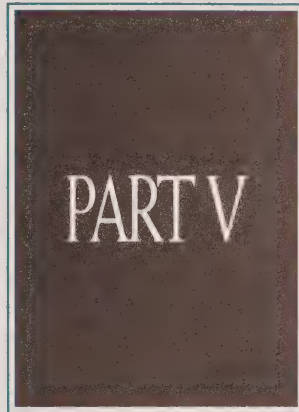
1. KEYS TO COMMUNICATION AND HARMONY

Second official language instruction continues to play an important role in Canadian schools. About 3 million children study English or French as second languages out of a total school population of just over 5 million. French immersion enrolments appear to be stable across the country at a little over 300,000 students nationally.

Over the past few decades the learning options have increased. Extended and enriched core programs add to the possibilities, while students, depending on where they live, may be able to begin French immersion programs at early, middle or late entry points. In Quebec there is no "English immersion" option, but a highly successful intensive English program for Francophone students in Grades 5 or 6 is now established in 35 boards. Meanwhile, the number of Canadians who think of themselves as bilingual has grown from 2,800,000 in the 1971 census to 4,500,000 in the 1991 census.

"The fact that the mushrooming growth in [French second-language] enrolments [at the elementary level and particularly in the immersion program] in the 1980s has not been followed by a decline means that we are not talking about a fad," commented the Commissioner in his address to the National Conference of Canadian Parents for French in Saskatchewan this year. "We are talking about something that responds to a real objective that parents feel on behalf of their children. The fact that enrolments maintain themselves year after year means that the word of mouth from parent to parent, from generation to generation, is positive, and that people whose children have gone through this experience are telling other parents it has been good."

In confirmation of the Commissioner's words, this year Carleton Opinion Marketing and Public Affairs Surveys Inc. conducted a study on behalf of Canadian Parents for French. The findings were "strongly supportive of language instruction in Canadian schools. Fully three-quarters of English-speaking Canadians believe that learning a second language is an important part of a good education for Canadian students. Moreover, half (52%) feel this is very important." (In Quebec English as a second language is compulsory for French-speaking students from Grade 4 until the end of high school.)



The report goes on to say that "attitudes towards French immersion are also very positive." Sixty per cent of respondents said that they feel positively about French immersion. "Clearly," concludes the summary, "Canadians are largely convinced of the value of learning additional languages."

As the world becomes more and more a global village, with such links as the Internet bringing not only heads of state but also individuals from around the world into direct communication with one another, Canada will increasingly depend on the language skills of Canadians to keep us in touch with the rest of the world as well as with the whole of our own society. A 1993 UNESCO report entitled *Language Policies for the World of the Twenty-first Century* put it very well: "In the century to come learners should and must be sensitized at a very early age to languages around them and in the world beyond.... The management of peaceful conviviality stands a better chance of being promoted by adjusting language learning to the cultural diversity of our society."

With these kinds of forward-thinking ideas in mind, Canadian Parents for French has been conducting a national information and awareness campaign on the theme "Learning English and French opens doors to tomorrow". As well, CPF released a promotional video, "Proud of Two Languages", which showcases young Canadians who are using French as their second language.

Of course, even apart from the implications for international trade and diplomacy, second-language teaching is fundamentally important for Canadians since it allows us to communicate with ourselves. There was a time when English-speaking Canadian students looked to exchange programs that took them to France; now they are as likely to recognize that opportunities to use their French skills exist in their own back yard: at a neighbouring school, a movie theatre or a locality in their own province.

Some significant trends in the field of education are having an effect on the overall environment in which second official language teaching is being conducted. As we reported last year, interprovincial co-operation continues to be a growing factor. Two important interprovincial groups are at work on joint projects: the Maritime Provinces Education Foundation, which includes Nova Scotia, New Brunswick, Prince Edward Island and, unexpectedly, Saskatchewan; and the Western Canadian Protocol, which includes the four western provinces and the two territories. These groups are collaborating on projects to develop standardized testing and standardized curricula.

Over the past decade the research of the National Core French Study, a major multi-year project released in 1989, has been or is being incorporated into day-to-day classroom activities in every province. The main thrust of the study was to emphasize the communicative/experiential model of language teaching in which student interaction is stressed. Curriculum development and teacher training projects across the country have in effect created a small revolution in Canadian second-language teaching.

These innovations have affected not only French second-language teaching. In the French-language section of the New Brunswick educational system the province is implementing a new multimedia communicative English second-language program across the province. In Quebec the English Second Language — Language Arts (ESL-LA) option gives advanced French-speaking learners in secondary schools an enriched program using a variety of resource materials.

Initiatives to standardize examinations have been underway in individual provinces for some time. As educators are reviewing their examination processes overall, they are also working to bring testing into step with new classroom approaches. For example, this year British Columbia is testing the feasibility of a province-wide oral evaluation. It should be noted that in New Brunswick the tradition of the oral proficiency interview is well established.

Far from withdrawing their support for second-language teaching, provincial departments of education from one end of the country to the other are emphasizing the value of second-language learning by introducing new policy initiatives. One of the results of Newfoundland's recent Royal Commission on Education is a proposal for increased requirements for French second-language programs and a higher profile for French-language teaching in the curriculum. Nova Scotia's Department of Education is examining a compulsory French credit in Grade 10. New Brunswick's "Policy 309" has renewed French second-language teaching, while Ontario's Royal Commission on Learning stressed the importance of language learning in the curriculum and supported extended core and immersion programs. Meanwhile, British Columbia has released a new Language Education Policy whereby all students must take a second language as part of the curriculum from Grades 5 to 8. In most cases that language will be French.

Parents' and teachers' organizations also continue to pursue renewed excellence and relevance in second-language teaching. One such group is CAIT (Canadian Association of Immersion Teachers), which presented a new publication entitled *L'immersion et l'interculturalisme : Ouverture à la francophonie et aux autres cultures* (1995) at its annual conference in November. The fifth in a series of materials aimed at developing cultural understanding in immersion programs, it

contains exercises, lessons and themes to get students to recognize and acknowledge similarities and differences and to work together co-operatively. Unlike the first four documents which concentrate mainly on Francophone culture, this one includes other cultures as well.

Finally, the always-active Canadian Parents for French continues to move into new territory. In 1994 CPF resolved to provide more opportunities for youth involvement in French second-language education activities. A volunteer National Youth Program Task Force has been formed. One of its first projects was to elaborate a new annual program that will take the place of the 10-year-old Festival d'art oratoire, in conjunction with the "Encounters with Canada" program held at the Terry Fox Centre in Ottawa. The Centre will reserve 125 spots for children of Canadian Parents for French families across the country each year.

As the Commissioner reminded the delegates of CPF's National Conference, communication is the key to living productively and harmoniously both within Canada and on the world stage. "[T]he barrier of inability to communicate inevitably results in misunderstanding on both sides, and it inevitably results in our not knowing our sister or brother and not being known by that person," he pointed out. Doing away with such barriers, he said, must be our fundamental objective.

2. THE PROVINCES AND TERRITORIES

YUKON

Immersion enrolments continue a steady increase in Yukon, where the program is available from Kindergarten to Grade 12. The choice of available courses continues to grow each year. New French Language, Math and Biology courses were introduced at the Grade 12 level in September 1995. A new core French curriculum has just moved from the pilot stage and will be in place as of September 1996 in Grades 11 and 12.

As reported last year, French second-language (FSL) Internet applications are still being pursued. A spokesperson for the Department of Education refers to this technology as "the way of the future up here."

The Department of Education's French Programs Division is also proud of its French adult conversation classes, which have grown considerably since 1988. A record 325 students have enrolled in the 1994-95 session.

NORTHWEST TERRITORIES

A new core French curriculum, based on the experiential approach, was implemented in September 1994 in all schools offering the program. In-service training for teachers in all jurisdictions was begun in 1994-95 and has been continuing in the 1995-96 school year. At the same time a new French immersion curriculum, adapted from the one in use in Alberta, is being piloted this year.

Canadian Parents for French participated in French Week and hosted a "cultural tour" with Les Bucherons, a folklore group from Edmonton that visited Fort Smith, Hay River and Yellowknife.

BRITISH COLUMBIA

British Columbia is in the process of implementing its new Language Education Policy released in July 1994. As a result of a series of consultations since then, some minor revisions have been made and the new document was to be released in late January 1996. The policy states that "All students, except those with special needs...must take a second language as part of the required curriculum in grades 5-8. The language taught will be chosen by the school district. If an alternative is not selected by the school district, French will be the language taught." The second-language program will be phased in over the next three years in schools where it is not already in place at those grade levels. At the moment French is compulsory only at the Grade 8 level.

Detailed guidelines for parents are being assembled in the form of a handbook which should be published in early 1996.

A revised curriculum guide and resource package are now available in one document, known as an "Integrated Resource Package", for Grades 5 to 12 core French.

A pilot project is now testing the feasibility of a province-wide oral evaluation for core French, since there is yet no oral component to the final examination despite the fact that oral proficiency is being emphasized in the classroom. Also, teachers are being trained in evaluation. At least 20 school districts are involved in the pilot, which applies to Grades 8 to 12.

It is interesting to note in passing that the Vancouver School Board began its first Mandarin immersion pilot program in September 1995. Designed for children who do not speak Mandarin as their first language, it is open to all students in Vancouver.

ALBERTA

Total enrolments in FSL programs have increased over the past year. A new funding framework now provides equitable funding for every pupil across Alberta. Some funding, however, still exists to offset special costs such as travel. Until the 1994-95 school year the provincial government "topped up" the federal portion of funding for immersion and French second-language programs. This money has now been reabsorbed into the block fund, to be redistributed over the entire school population.

A program of studies that follows the recommendations of the National Core French Study is now complete for all nine grade levels and model tests have been developed. Samples of student work (such as examples of written composition appropriate to certain stages of the program) have been developed as outcome models for each level. The Language Services Branch is conducting a needs assessment with French second-language teachers.

Alberta Education is pursuing its development of distance learning of French as a second language at the secondary level. At each grade level the program will have thematic modules and will include a student guide and workbook, audio cassettes, videos and a teaching guide.

The immersion curriculum continues to be developed. In association with the Western Canadian Protocol, which includes the four western provinces and the two territories, the mathematics program for Kindergarten to Grade 9 has been completed. French Language Arts has also been completed and the English Language Arts needs of immersion students are being examined. A pan-Canadian science curriculum project is just beginning.

SASKATCHEWAN

Saskatchewan's FSL enrolments continue to grow slightly. The annual conference of Canadian Parents for French was held in Saskatoon this year; it featured a new focus on youth with a youth delegation officially present for the first time.

A secondary level immersion curriculum is being elaborated in collaboration with the other western provinces. It will include expected learning outcomes. The core curriculum, meanwhile, is being re-examined in co-operation with the Maritime Provinces Education Foundation.

Teacher training, to help teachers keep up with changes and new developments, continues. Workshops have been carried out across the province to familiarize teachers with new curriculum materials and to upgrade their methodology in both core and immersion teaching.

The province is in the early stages of setting up computer networking systems for French second-language applications. Students, teachers and administrators can communicate and learn through electronic bulletin board and E-mail systems. In particular, a bulletin board allows teachers to give and receive comments on curriculum pilot projects.

MANITOBA

French second-language enrolments increased slightly this year.

In January 1995 the government of Manitoba released "Renewing Education: New Directions", an action plan for overhauling the school system from Kindergarten to Senior 4 (the equivalent of Grade 12 in other provinces). Based on public consultations held over the past few years, "New Directions", a general policy document to guide educational renewal in Manitoba's public schools, identifies required foundation skill areas and compulsory core subjects. As was the case before this new policy initiative, Basic French remains an optional supplementary subject. School divisions or schools, with the support of parent councils, are mandated to make selections in supplementary subject areas and, if they so wish, can make these subjects compulsory for their students.

To ensure the implementation of "New Directions" the Department is working towards defining learning outcomes for students from Kindergarten to Senior 4 in the four core subjects: languages, mathematics, sciences and social studies. This work is being carried out under the auspices of the Western Canadian Protocol for collaboration in Basic Education. Manitoba is playing a leadership role in the Basic Education in the area of learning outcomes. When learning outcomes have been defined by the consortium the Depart-

ment will integrate them into a revised program of studies. Immersion outcomes and programs of study are being developed and released at the same time as those for English and French First Language.

In the winter of 1994-95 the Department published an orientation document called "A Foundation for Excellence", which describes required schedules for Kindergarten to Senior 4 for English, French and French Immersion programs. In the English stream the document requires 20 minutes a day for core French in Grades 1 to 3, 30 minutes in Grades 4 to 6 and 40 minutes in Grades 7 and 8.

Canadian Parents for French is involved in discussions with the Department concerning implementation of this new policy. As well, CPF sponsored a "cultural tour" by Quebec artist Marc Tardif, who visited schools across the province performing a magic act that uses science concepts.

ONTARIO

Ontario is examining an amalgamation of school boards. In its preliminary report released in September the Ontario School Board Reduction Task Force recommended reducing the number to 82 (15 of them French-speaking) from the current 168. As yet there is no final word on whether amalgamation will go ahead, or what impact this might have on programs such as French immersion.

The Royal Commission on Learning presented its report to the Minister of Education and Training in December 1994. The report stressed the importance of language learning in the curriculum, pointing out in particular that extended and immersion French programs, in which different subjects are studied in French, help students develop high-level skills in the language.

In February 1995 the Ministry of Education distributed the documents "Common Curriculum: Policies and Outcomes, Grades 1 to 9" and "Provincial Standards in Languages and Mathematics" for French second-language students to school boards. The policy document is framed in terms of learning outcomes which describe the knowledge, skills and values that students must achieve at key stages in their schooling. The provincial standards describe student performance of the outcomes, such as the level of complexity of the sentences a student might be expected to form in answer to an oral examination question.

A wide variety of program models and instructional materials continues to be a feature of French second-language programs in Ontario. Instruction in French second-language is a compulsory part of the curriculum; the program starts no later than Grade 4, and optional FSL programs (extended and immersion) follow a variety of models according to local school board decisions.

Canadian Parents for French and the Ontario Modern Language Teachers' Association attended joint meetings with Ministry staff regarding issues and activities in French second-language programs. CPF also initiated a membership survey aimed at increasing member satisfaction and retention. Summer camps were held, as well as one-day Rendezvous events in Brant, Lambton and Oxford counties.

TVOntario, Ontario's public broadcasting television network, celebrated its 25th anniversary this year. TVO (the English language network) and TFO (the French language network) dedicate almost 70% of their schedules to high quality programs and services that support classroom education.

QUEBEC

Last April, in concert with the Estates General on Education, the government of Quebec undertook the most extensive public consultations on education since the Parent Commission of 30 years ago. The Cabinet allotted 15 months to the Commission for these consultations so that the public would have the opportunity to take part in province-wide and regional hearings with the object of determining the most effective ways of improving the education system.

Not surprisingly, the quality of both first- and second-language instruction in Quebec schools was an important concern of many of the presenters. The minority situation of the French language in North America, surrounded as it is by English-speakers, poses a unique challenge to the mastery of French-language skills and heightens concerns about language quality. At the same time, French-speaking parents and educators are worried about the English second-language skills of their graduates. On the other hand, second-language training poses special challenges to the English-speaking community of Quebec as well since they must provide students in their schools with the language skills to function effectively in a predominately French-speaking society.

In its brief before the commission in August the message of the Conseil de la langue française concerning the French school system was clear: place the French language at the heart of the school system, increase the time spent on it, develop a liking for the great authors and improve grammar teaching. The president of the Conseil de la langue

française also spoke in favour of the teaching of a second and even a third language in view of the globalization of the economy. He cautioned, however, that first of all students must master their mother tongue.

Also speaking before the Estates General in August was Alliance Quebec, which reiterated the fact that bilingualism, in general, is a requirement for entry level positions of a skilled or professional nature and for career advancement. One of Alliance Quebec's recommendations to the Commissioners was that "the Department of Education ensure that appropriate courses in French as a second language are available to all English-speaking pupils in all school boards." (See Part IV for more information on Alliance Quebec's brief.)

English as a second language

Meanwhile, as we mentioned last year, several co-operative groups have been established with representatives from concerned school boards and educational institutions to work with the Department of Education to advance projects such as Intensive English, a popular program whereby students in Grades 5 or 6 study English for a five-month period, and the English as a Second Language — Language Arts (ESL-LA) program, which is intended for advanced learners in secondary school.

French as a second language

As mentioned above, there is a wide variety of teaching models for French second-language programs in English schools, including French immersion, which this year celebrated the 30th anniversary of its first Kindergarten class in St. Lambert. The Department of Education is pursuing improvements to these programs according to local needs. As well, Department officials are examining proficiency levels to be set for students in the different FSL programs and how student achievement should be recognized for the purposes of the certification of studies.

Canadian Parents for French continues to be active in Quebec, sending delegates to the Festival d'art oratoire and participating in numerous community information sessions and meetings.

NEW BRUNSWICK

New Brunswick has both an English and a French school system, within which French and English respectively are taught as second languages. Last year's big news in the English stream was a new French second-language "Policy 309", which went into effect in September 1995.

All aspects of the policy are being introduced as announced. These include minimum standards for time on task for both core and immersion programs and the availability of French second-language programs to all students from Grades 1 to 12 throughout the English system. Schools have three years from September 1, 1995, to implement the policy, including teacher training components.

In the immersion programs a parental consultation was held in every school district. The feedback was extremely positive. Alongside an early entry point for immersion (Grade 1), an intermediate entry point at Grade 6 has been instituted for the first time in three school districts. The new policy thus scales down the many versions of French immersion previously available to two. Entry levels at Grades 4 and 8 have been "grandparented", so that students who were already in the system will be able to complete the program they had expected to follow.

As well, the Department of Education has undertaken to make itself even more accountable to parents by issuing a "report card" comparing the expected and actual proficiency results of graduates across the province.

In the French school system the Department is "following right to the letter" a five-year implementation plan (now in its second year) that is generalizing a new English second-language program for Grades 3 to 12 in every school in the province.

The program, which has been developed through an extensive experimental stage over the past decade, relies on a media-based approach to language teaching. There is no set, single textbook; many are used. Equipment and materials such as tape recorders and telephones are being provided to every teacher, along with teacher training. This year 15 groups of teachers attended summer workshops across the province.

The Maritime Provinces Education Foundation has agreed to standardize their programs of study and New Brunswick programs are being revised accordingly. A province-wide Grade 10 language examination is being developed by component. For example, the comprehension section "counts" this year, while speaking and writing, experimental this year, will be in effect next year.

NOVA SCOTIA

Immersion enrolments in Nova Scotia have risen slightly, while more extended core French programs have recently opened. The province still has more demand for immersion than can be accommodated by existing programs. In Nova Scotia students must complete 50% of their required courses in French to obtain an immersion certificate. Core French is

compulsory from Grades 4 to 6. Although it is not compulsory in Grades 7 to 9, most students take it. The Department of Education is currently considering a compulsory French credit in Grade 10.

In the area of core French, Nova Scotia's 1989 program of studies is under review, with many new materials under development. The Grades 4 to 9 programs are now being revised to reflect the new multidimensional approach recommended in the National Core French Study. A core French guide for Grades 4 to 6 will be ready in 1996; new curriculum materials are being published and in-service training is underway. The Grades 7 to 9 curriculum guide is being revised.

In co-operation with New Brunswick, Prince Edward Island and Saskatchewan, the province has nearly finished work on a Grades 10 to 12 core French guide. In-service training and an evaluation of curriculum documents will accompany the guide.

A new middle immersion entry point, at Grade 4, has been added to the province's offerings. The province's largest board brought all Grade 7 immersion students to the Université Ste-Anne for a French week.

Nova Scotia is now undergoing an amalgamation of school boards. It is indicated that a French-language school board will be established. It is not yet clear how the amalgamation will affect the types of programs offered, although Department officials believe that it may be possible to expand some programs following the amalgamation.

PRINCE EDWARD ISLAND

Students in Prince Edward Island have access to early and late immersion programs, as well as to core French. Immersion enrolments alone represent 15% of the school population, one of the highest participation rates in the country.

Following up on the recommendations of a study of the intermediate level, and a similar project carried out at the elementary level, the Department of Education is preparing policies on minimum amounts of time to be given to second official language instruction, as well as the course material that constitutes the immersion program.

A new secondary level core French program (for the second cycle) is now in the pilot stage in schools. This program, which was developed at the regional level, was largely inspired by the findings of the National Core French Study and extends the secondary programs (first cycle) created through the Maritime Provinces Education Foundation. A new French program for late immersion students is also underway.

A six-month student exchange with Quebec took place this year. The Quebec students completed their visit to the Island at the end of November, while the Island students will return the visit in February 1996.

CPF organized three summer camps in the Magdalen Islands in Quebec (which were very well attended) as well as three day-camps and, for the third year, a family camp.

NEWFOUNDLAND




Following up on a recent Royal Commission on Education, in September 1994 Newfoundland held a referendum concerning a revision to Term 17 of the Terms of Union with Canada, which established denominational schooling in the province. By a modest majority the province declared itself in favour of an amendment which would eliminate universal denominational schools, although it would still allow certain denominational schools to exist.

A senior high school consultation report entitled "Directions for Change", a product of the Royal Commission Implementation Secretariat, proposes a realignment of Grades 10 to 12, including new, increased requirements for French second-language programs. The minister has stated that these recommendations will be given high priority.

The report raises the profile of French second-language courses, since it creates a category of study known as "Language Arts", which includes both first- and second-language subjects. (Core French was formerly categorized under "Personal Development".) Under the proposed system students would be required to take 10 Language Arts credits in Grades 10 to 12, of which six would be English courses and the remainder could be first- or second-language courses.

Although at the present time French is not compulsory at any level in Newfoundland, over half the school population (60%) is receiving French second-language instruction, with some 61,000 students enrolled in core French and about 5,000 in immersion programs.

Table V.1
Second-language enrolments in public schools

		FRENCH IMMERSION			
		TOTAL school population	TOTAL second-language enrolment	 Enrolment	 Schools offering immersion
Newfoundland	1977-1978	156,168	67,791	95	3
	1994-1995 ^r	114,010	67,472	5,054	49
	1995-1996 ^e	110,840	66,125	4,958	48
Prince Edward Island	1977-1978	27,628	16,495	541	7
	1994-1995 ^r	24,219	14,852	3,462	27
	1995-1996 ^e	24,097	14,919	3,481	27
Nova Scotia	1977-1978	198,097	88,991	127	3
	1994-1995 ^r	164,008	93,808	9,965	103
	1995-1996 ^e	165,110	93,889	9,977	103
New Brunswick <i>Students taking English as a second language</i>	1977-1978	60,679	n.a.		
	1994-1995 ^r	45,298	30,534		
	1995-1996 ^e	44,356	29,730		
New Brunswick <i>Students taking French as a second language</i>	1977-1978	101,550	70,629	3,179	34
	1994-1995 ^r	91,298	75,037	16,597	108
	1995-1996 ^e	90,444	74,259	16,425	107
Quebec <i>Students taking English as a second language</i>	1977-1978	1,012,128	678,664		
	1994-1995 ^r	943,269	613,045		
	1995-1996 ^e	936,775	606,280		
Quebec <i>Students taking French as a second language</i>	1977-1978	248,855	17,754 ¹	17,754 ¹	n.a.
	1994-1995 ^r	97,303	33,333 ¹	33,333 ¹	154
	1995-1996 ^e	98,225	33,470 ¹	33,470 ¹	155
Ontario	1977-1978	1,950,308	883,269	12,764	160
	1994-1995 ^r	2,070,594	1,142,629	151,853	1,073
	1995-1996 ^e	2,139,600	1,167,846	155,294	1,098

ELEMENTARY (Core)

School population having English as the language of instruction (French in New Brunswick and Quebec)

SECOND LANGUAGE
Enrolment %


SECONDARY (Core)


School population having English as the language of instruction (French in New Brunswick and Quebec)

SECOND LANGUAGE
Enrolment %

93,440	33,585	35.9	62,453	34,111	54.6
53,960	32,522	60.3	54,740	29,896	54.6
53,581	31,956	59.6	52,050	29,211	56.1
13,284	7,351	55.3	13,171	8,603	65.3
10,104	5,491	54.3	10,022	5,899	58.9
9,959	5,539	55.6	10,023	5,899	58.9
100,529	30,025	29.9	91,545	58,839	64.3
81,027	39,958	49.3	69,264	43,885	63.4
80,290	40,149	50.0	71,105	43,764	61.5
n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
22,990	11,882	51.7	22,308	18,652	83.6
22,224	11,306	50.9	22,132	18,424	83.2
49,019	29,563	60.3	56,930	37,887	66.6
40,395	34,583	85.6	34,306	23,857	69.5
39,715	34,279	86.3	33,842	23,556	69.6
580,351	214,730	37.0	473,402	463,934	98.0
557,581	237,663	42.6	376,575	375,382	99.7
567,280	233,391	41.1	376,142	372,889	99.1
See Table IV.1 (Minority language education)			See Table IV.1 (Minority language education)		
1,221,579	650,136	53.2	612,574	220,369	36.0
1,152,470	794,705	69.0	669,099	196,071	29.3
1,191,706	813,194	68.2	693,337	199,359	28.8

Table V.1 (continued)
Second-language enrolments in public schools



		FRENCH IMMERSION		
		TOTAL school population	TOTAL second-language enrolment	Enrolment  Schools offering immersion
Manitoba	1977-1978	221,408	85,619	1,667
	1994-1995 ^r	194,686	100,753	19,292
	1995-1996 ^e	194,120	101,602	19,461
Saskatchewan	1977-1978	216,248	53,804	407
	1994-1995 ^r	197,352	111,451	10,796
	1995-1996 ^e	197,820	111,973	10,834
Alberta	1977-1978	439,804	111,338 ²	n.a.
	1994-1995 ^r	521,507	196,193	28,043
	1995-1996 ^e	533,240	199,431	28,487
British Columbia	1977-1978	527,769	161,110	1,301
	1994-1995 ^r	582,778	272,770	28,995
	1995-1996 ^e	600,840	277,678	29,464
Yukon	1977-1978	5,394	2,285 ²	n.a.
	1994-1995 ^r	5,753	3,817	693
	1995-1996 ^e	5,927	4,327	790
Northwest Territories	1977-1978	12,717	3,200 ²	n.a.
	1994-1995 ^r	16,461	3,908	438
	1995-1996 ^e	17,050	3,951	443
TOTAL	1977-1978	5,178,753	2,240,949 ³	37,835
	1994-1995 ^r	5,068,536	2,759,602 ³	308,521
	1995-1996 ^e	5,158,444	2,785,480 ³	313,084

¹ Includes only French immersion students.

² French immersion not included since it is not available.

³ Includes, for Quebec, "students taking English as a second language" and students enrolled in French immersion.

Note: Elementary is K-6, except Ontario (K-8), British Columbia (K-7) and Yukon (K-7); secondary is the remaining grades.

PART V

ELEMENTARY (Core)

School population having
English as the language
of instruction (French in
New Brunswick and Quebec)

SECOND LANGUAGE
Enrolment %

110,831	42,576	38.4
88,846	48,252	54.3
89,493	48,720	54.4

110,382	4,928	4.5
98,493	55,640	56.5
95,537	55,734	58.3

216,656	52,435	24.2
262,210	87,858	33.5
263,805	89,166	33.8

305,574	75,740	24.8
330,953	141,056	42.6
337,902	143,217	42.4

3,545	1,346	38.0
2,957	2,308	78.1
3,277	2,558	78.1

8,801	2,100	23.9
9,932	2,156	21.7
9,832	2,134	21.7

2,813,991 ³	1,144,515 ³	40.7
2,688,928 ³	1,494,074 ³	55.6
2,742,377 ³	1,511,343 ³	55.1

SECONDARY (Core)

School population having
English as the language
of instruction (French in
New Brunswick and Quebec)

SECOND LANGUAGE
Enrolment %

100,707	41,376	41.1
81,134	33,209	40.9
79,707	33,422	41.9

104,075	48,469	46.6
86,963	45,015	51.8
90,345	45,405	50.3

215,899	58,903	27.3
228,444	80,292	35.1
238,094	81,779	34.3

220,894	84,069	38.1
220,202	102,719	46.6
230,805	104,998	45.5

1,849	939	50.8
1,784	816	45.7
1,762	979	55.6

3,916	1,100	28.1
6,025	1,314	21.8
6,708	1,374	20.5

1,957,415 ³	1,058,599 ³	54.1
1,838,558 ³	957,007 ³	52.1
1,883,920 ³	961,059 ³	51.0

^r Revised figures.

^e Statistics Canada estimate.

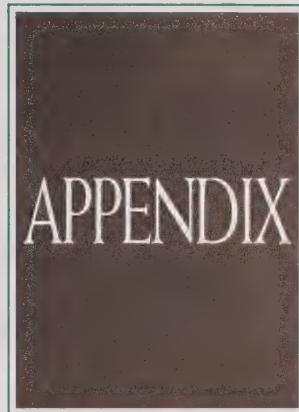
n.a.: No figures available.

Source: Statistics Canada, Elementary and Secondary Education.

THE COMMISSIONER'S OFFICE

There are 142 FTEs (Full-Time Equivalents) at the Office of the Commissioner of Official Languages, supporting the Commissioner in his two-fold mandate as Canada's protector of the language rights of individuals and groups and evaluator of the linguistic performance of federal institutions. The Commissioner, like the Auditor General and the Chief Electoral Officer — who, by virtue of their mandates, must be at arm's length from the government in power — reports directly to Parliament. The Commissioner has only the power of recommendation (although he can go to court in support of a complainant who asks him to do so); his most important tool is that of persuasion.

The Policy Branch assists the Commissioner in defining broad policy options and in conducting research, and also provides liaison with central agencies, parliamentary committees and various associations.



The Legal Services Branch provides legal opinions on questions related to the Commissioner's mandate and conducts special legal studies for him. It represents the Office in all court remedy actions to which the Commissioner is a partner.

The Investigations Branch handles complaints and conducts studies which the Commissioner has chosen to undertake on his own initiative. It also co-ordinates the regionalization of complaints handling.

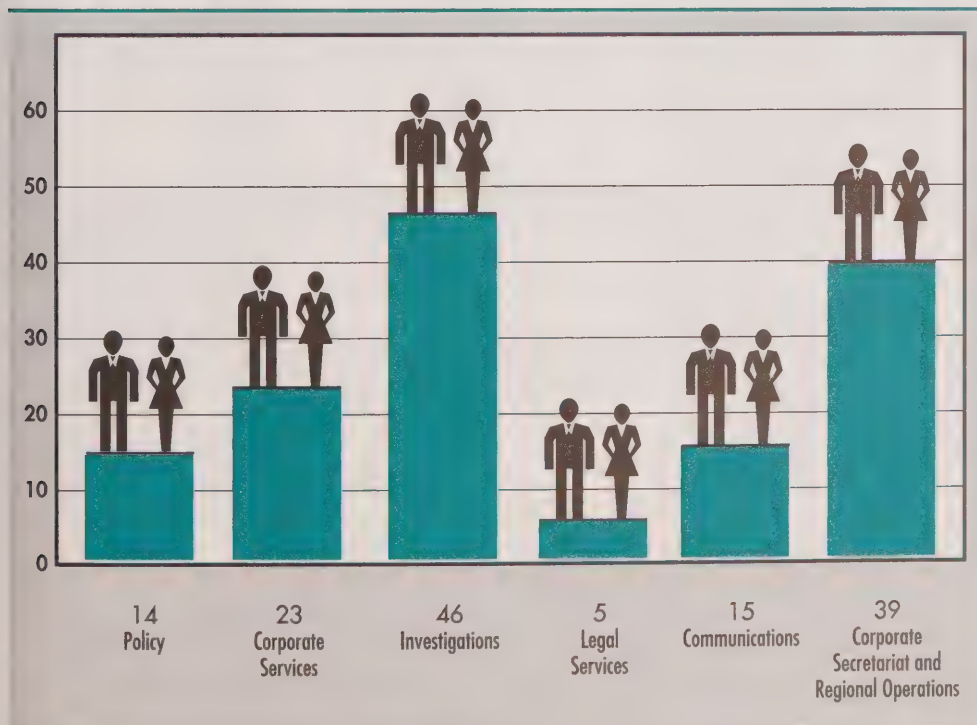
The Corporate Secretariat and Regional Operations Branch plans and co-ordinates the Commissioner's activities in each region of the country. In each of the five regional offices a Commissioner's Representative carries out the whole range of the Commissioner's responsibilities. Each regional team investigates complaints, conducts follow-ups and special studies, provides information to managers on their institutional obligations and evaluates the way in which federal institutions in the regions implement the spirit as well as the letter of the Act. Each team also monitors and reports on trends in its region, carries out a variety of activities with majority and minority official language communities and provides information on the Act and its

regulations to community groups, elected officials, federal public servants, representative associations, business groups and other interested parties.

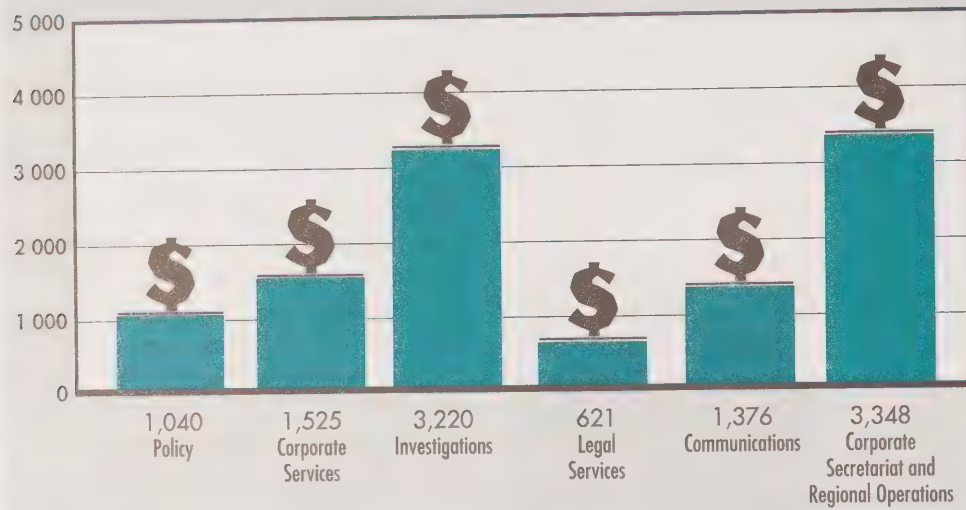
The Communications Branch assists the Commissioner in informing Canadians about both the spirit and the letter of the Act. It uses a variety of media to explain and increase awareness of the role of the Commissioner and the Official Languages Act and regulations and to communicate a true portrait of linguistic duality to Canadian society.

The Corporate Services Branch provides personnel, financial, administrative and informatics services.

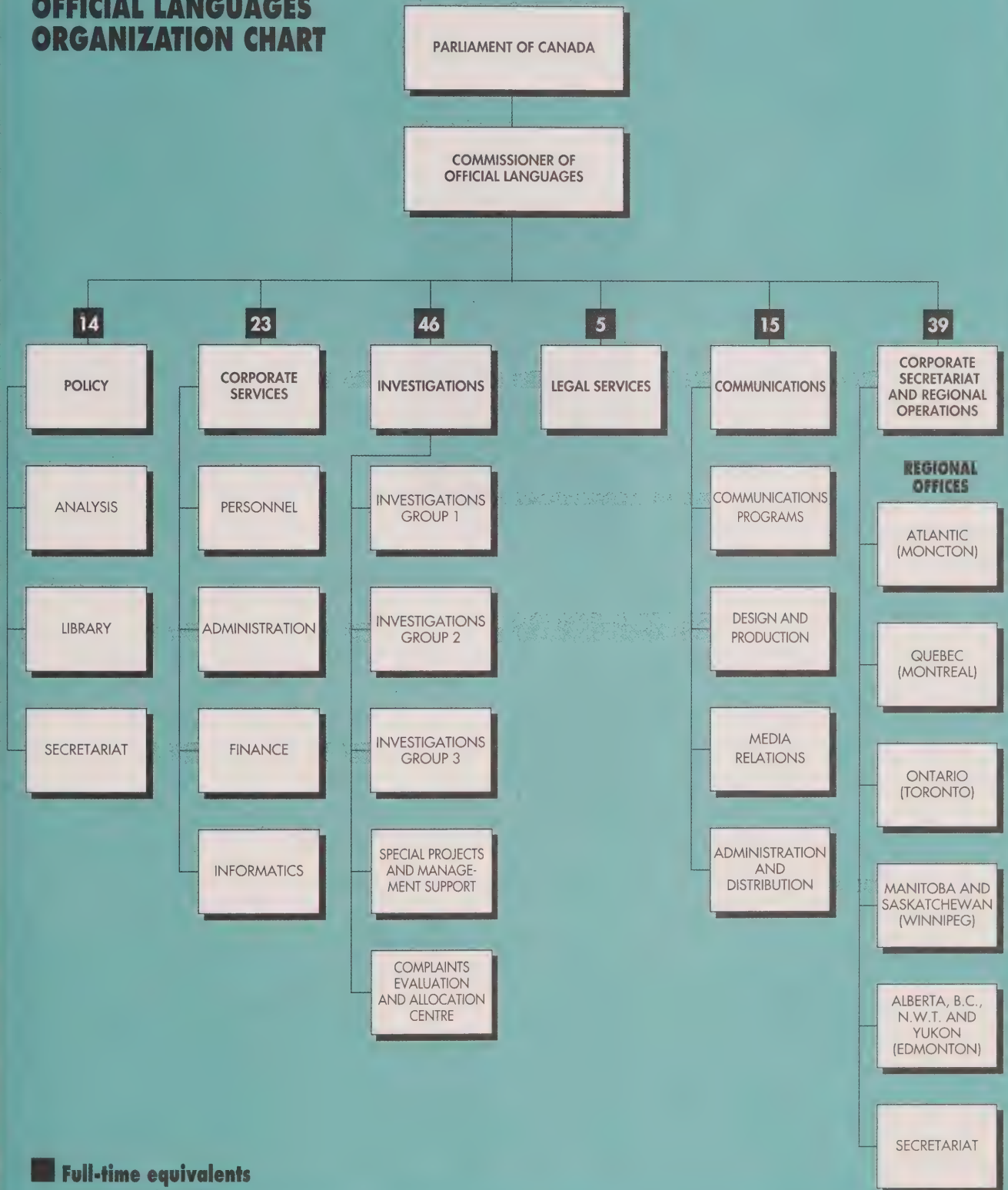
Office of the Commissioner of Official Languages
Full-time equivalents 1995-96 (142)



Office of the Commissioner of Official Languages
Budget (\$000s) 1995-96 (11,130)

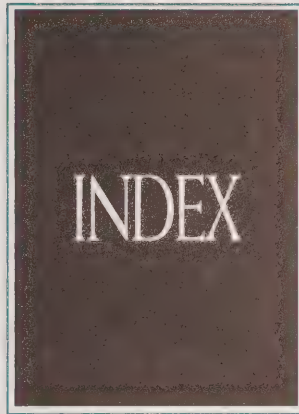


OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES ORGANIZATION CHART



**Full-time equivalents
1995-96 (142)**

INDEX



TABLES AND FIGURES

PART III

Table III.1 Number of complaints lodged, disposition, nature of admissible complaints, information requests by province/territory, 1995	20
--	----

Figure III.1 Complaints lodged over the years, 1970-1995	21
---	----

Figure III.2 Complaints lodged by province/territory, 1995	22
---	----

Figure III.3 Distribution of complaints lodged (1,554), 1995	22
---	----

Table III.2 Institutions with more than 10 admissible complaints, 1995	23
--	----

Figure III.4 Service to the public: Admissible complaints (964)	24
--	----

Figure III.5 Language of work: Admissible complaints (216)	27
---	----

Table III.3 Participation in federal institutions	30
--	----

Table III.4 Participation in departments by region	31
---	----

Table III.5 Recruitment by the Public Service Commission	31
---	----

Table III.6 Promotions in the federal Public Service	32
---	----

Table III.7 Federal institutions in Quebec	32
---	----

Table III.8 Participation in the Public Service of Canada by first official language and employment category	33
--	----

Table III.9 Language requirements of positions, 1991-95	57
--	----

Table III.10 The official language populations (1991) and Public Service populations and bilingual positions, 1995	58
---	----

Table III.11 Bilingual positions: Levels required, 1991-95	59
---	----

Table III.12 Cost of federal services in both official languages: Expenditure by function, 1994-95 and 1995-96	61
--	----

Table III.13 Cost of federal services in both official languages: Budget and personnel	62
--	----

PART IV

Table IV.1 Minority language education programs in public schools	89
---	----

PART V

Table V.1 Second-language enrolments in public schools	98
---	----

APPENDIX: THE COMMISSIONER'S OFFICE

Full-time equivalents, 1995-96	103
Budget	104
Organization chart	105

NOTE

Search by specific topic (Minority language education) or under individual provinces and territories (Alberta, minority language education).

Aboriginal languages, 69
 heritage and traditions, 74
 Air Canada, 33-35
 language of service, 34-35
 language of work, 34-35
 Alberta, 71-73
 bilingual services in federal institutions, 72-73
 Bill 8 (School Act), 71
 court proceedings in the minority language, 72
 minority language education, post-secondary, 72
 minority language media, 72
 minority official language communities, 71-72
 minority school governance, 64, 71
 school and community centers, 72
 second-language instruction, 93-94
 Alliance Quebec, 64, 67, 80, 81, 82, 95
 Association canadienne d'éducation en langue française (ACELF), 70
 Association canadienne-française de l'Alberta (ACFA), 67, 72
 Association canadienne-française de l'Ontario (ACFO), 67, 76, 77, 78
 Association coopérative du préscolaire fransaskois (ACPF), 73, 74
 Association culturelle franco-canadienne (ACFC) (Saskatchewan), 67, 73, 74
 Association de la presse francophone, 63, 72, 75
 Association des artistes de la Saskatchewan, 73
 Association des enseignantes et des enseignants franco-ontariens, 76
 Association des juristes d'expression française de la Saskatchewan, 73
 Association des juristes d'expression française de l'Alberta, 72
 Association des juristes d'expression française de l'Ontario, 78
 Association des juristes d'expression française du Manitoba, 75
 Association des municipalités bilingues du Manitoba, 74
 Association des municipalités du Nouveau-Brunswick, 84
 Association des parents francophones de la Colombie-Britannique (APFCB), 70
 Association des parents francophone de Yellowknife, 69
 Association des personnes sourdes franco-ontariennes, 77
 Association provincial des parents fransaskois (APPF), 73
 Association française des conseils scolaire de l'Ontario, 76

Association française des municipalités de l'Ontario (AFMO), 78
 Association francophone de Fort Smith, 69
 Association franco-yukonnaise (AFY), 68
 Bilingual positions in the Public Service, 57-60, 57 (table), 58 (table), 59 (table)
 Bilingual services in federal institutions, 23-26, 24 (figure)
 costs, 61, 61 (table), 62 (table)
 Alberta, 72-73
 British Columbia, 71
 Manitoba, 76
 New Brunswick, 84-85
 Newfoundland, 88
 Northwest Territories, 70
 Nova Scotia, 86
 Ontario, 79
 Prince Edward Island, 87
 Quebec, 82-83
 Saskatchewan, 74
 Yukon, 68
 SEE ALSO Language of service in federal institutions
 Bilingualism bonus, 60
 British Columbia, 70-71
 bilingual services in federal institutions, 71
 court proceedings in the language of the minority, 70
 cultural life of the minority community, 70-71
 Francophone School Authority, 70
 minority language media, 66, 70
 minority official language community, 70
 minority school governance, 70
 second-language instruction, 70, 93
 Broadcasting
 SEE Minority language media
 Bureau des parents franco-yukonnais, 68
 Canada-Community agreements, 13, 63
 SEE ALSO Individual provinces/territories
 Canada Day, minority official language communities ignored, 25
 Canada Post Corporation, 35-36
 language of service, 35-36
 Canadian Air Traffic Controllers Association, 49
 Canadian Association of Immersion Teachers (CAIT), 92
 Canadian Broadcasting Corporation (CBC), 14, 36, 39
 language of service, 36
 Réseau de l'information (RDI), 14, 36, 39
 Canadian Cable Television Association, 36
 Canadian Heritage (Department), 36-38, 62-64, 66, 78
 language of service, 37, 38
 language of work, 37
 Canadian Museum of Civilization, 38
 language of service, 38
 language of work, 38

- Canadian National, 38-39
 - language of work, 38-39
- Canadian Owners and Pilots Association, 49
- Canadian Parents for French (CPF), 64, 91, 92, 93, 94, 97
- Canadian Radio-Television and Telecommunications Commission (CRTC), 39, 52
- Canadian Toy Association, 43
- Central agencies, 56-64
- Centre franco-manitobain du patrimoine, 74
- Châteauguay Valley English-Speaking Peoples' Association, 13, 80, 82
- Citizenship and Immigration (Department), 40
- Coalition pour le développement et l'épanouissement de la communauté franco-ontarienne, 78
- Coasters' Association, 67, 82
- Comité des parents francophones d'Iqaluit, 69
- Commission sur l'avenir des francophones de la Colombie-Britannique, 70
- Commissioner of Official Languages, 9, 19
 - activities, 9
 - role, 19
- Committee for Anglophone Social Action (CASA), 67, 80, 81, 82
- Communications, 64
- Communications Security Establishment, 40-41
 - language of work, 40-41
- Community support, 13, 63, 66
- Complaints, 19-23
 - investigations by the Commissioner, 19-23, 20 (table), 21 (figure), 22 (figures), 23 (table)
 - language of service in federal institutions, 20-21
 - language of work in the Public Service, 27-29, 27 (figure)
- Conseil de la coopération de l'Ontario, 78
- Conseil de la langue française, 82
- Conseil général des écoles fransaskoises, 73
- Conseil scolaire francophone de Yellowknife, 69
- Correctional Service of Canada, 26
- Court proceedings in the language of the minority, 14, 16-18
 - Alberta, 72
 - British Columbia, 70
 - Manitoba, 75
 - Ontario, 78
 - Quebec, 81
 - Saskatchewan, 73
- Cultural life of the minority communities,
 - British Columbia, 70
 - Ontario, 78-79
 - Saskatchewan, 73
 - Yukon, 68
- Direction-Jeunesse, 77
- Donnacona Institution, English programs, 26
- Emergency service (911) in Whitehorse, language of service, 26, 68
- Employment Centres
 - SEE Human Resources Development Canada (Department)
- Equitable participation in the Public Service, 30-32, 30 (table), 31 (tables), 32 (tables), 33 (table)
 - complaints, 32
 - Quebec, 30-31
- Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse (FANE), 67, 85
- Fédération d'alphabétisation du Nouveau-Brunswick (FANB), 83
- Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (FCFAC), 14, 15, 36, 64, 66, 67
- Fédération des francophones de la Colombie-Britannique (FFCB), 25, 67, 70, 71
- Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador (FFTNL), 67, 87, 88
- Fédération des parents acadiens de la Nouvelle-Écosse (FPANE), 85
- Fédération des parents francophones de Terre-Neuve et du Labrador (FPFTNL), 87
- Fédération franco-TéNOise (FFT), 69
- Fédération provinciale des comités de parents francophones du Manitoba, 75
- Festival du Voyageur, 74
- Fisheries and Oceans (Department), 41
- Foreign Affairs and International Trade (Department), 41-42
 - language of service, 41-42
- Francization, 65
- French-language colleges in Ontario, 77
- Globalization, importance of languages, 15
- Grey Nuns (Sisters of Charity), 74
- Health and social services in the language of the minority, 67
 - Manitoba, 75
 - Northwest Territories, 69
 - Ontario, 77-78
 - Quebec, 81
 - Saskatchewan, 73
 - Yukon, 68
- Health Canada (Department), 42-43
 - language of work, 42
 - and Hazardous Products Act, 43
- Human Resources Development Canada, 43-44
 - language of service, 43-44
- Immigrants, integration of, 40
- Information Highway Advisory Council, 12
- Internet, 11-12, 51-52

- Language evaluation in the Public Service, 60
- Language obligations and rights in the Public Service, 56
- Language of work in the Public Service, 27-29
 - complaints, 27-29
 - in the National Capital Region, 29
- Language requirements in the Public Service, 57-59, 57 (table)
- Language training in the Public Service, 60
- Legal proceedings in the language of the minority
 - SEE Court proceedings in the language of the minority
- Linguistic progress, 1-7

- Manitoba, 74-76
 - bilingual services in federal institutions, 76
 - Bill 34 (Public Schools Act), 75
 - court proceedings in the minority language, 75
 - health and social services in the language of the minority, 75
 - minority language media, 75-76
 - minority official language community, 74-76
 - minority school governance, 75
 - religious services in the language of the minority, 75
 - second-language instruction, 94
- Marine Atlantic, 44-45
 - language of service, 44-45
- Maritime Provinces Education Foundation, 91, 96
- Merit List (quality services), 53-55
- Métis heritage and traditions, 74
- Minority community associations, 67
 - SEE ALSO Names of individual associations (e.g., Alliance Quebec)
- Minority language education, 63-64
 - Ontario, 76-77
 - Quebec, 80
 - Saskatchewan, 73
 - SEE ALSO Minority education rights; Minority school governance
- Minority language education, post-secondary, 65
 - Alberta, 71
 - Ontario, 77
 - New Brunswick, 83
 - Nova Scotia, 85
 - Prince Edward Island, 86
 - Quebec, 80
- Minority language education rights, 13
 - Newfoundland, 87-88
 - SEE ALSO Minority language education; Minority school governance
- Minority language media, 63, 66-67
 - Alberta, 72
 - British Columbia, 66, 70
 - Manitoba, 75-76
 - New Brunswick, 84
 - Northwest Territories, 69
 - Nova Scotia, 66, 85
 - Ontario, 79, 95
 - Saskatchewan, 73
 - Yukon, 68
- Minority official language communities, 65-67
 - development, 13
 - funding, 66
 - media, 63, 66-67
 - Alberta, 71-73
 - British Columbia, 70-71
 - Manitoba, 74-76
 - New Brunswick, 83-85
 - Newfoundland, 87-88
 - Northwest Territories, 69-70
 - Nova Scotia, 85-86
 - Ontario, 76-79
 - Prince Edward Island, 86-87
 - Quebec, 79-83
 - Saskatchewan, 73-74
 - Yukon, 68
- Minority school governance, 65
 - Alberta, 65, 71, 72
 - British Columbia, 65, 70
 - Manitoba, 65, 75
 - Newfoundland, 65, 87-88
 - Northwest Territories, 65, 69
 - Nova Scotia, 65, 85
 - Ontario, 65, 76-77
 - Prince Edward Island, 86
 - Quebec, 65, 80
 - Saskatchewan, 65, 73
 - Yukon, 68
 - SEE ALSO Minority language education
- Minutes of parliamentary committees, translation, 25

- National Capital Region, 25, 29
 - language of work in the Public Service, 29
- National Defence (Department), 45-46
 - language of service, 45-46
 - language of services provided to families of Forces members, 45-46
 - language of work, 46-47
 - second-language evaluation, 45
- National unity, 66
- New Brunswick, 83-85
 - bilingual services in federal institutions, 84-85
 - minority language education, post-secondary, 83
 - minority language media, 84
 - minority official language community, 83-84
 - second-language instruction, 95-96

- Newfoundland, 87-88
 - bilingual services in federal institutions, 88
 - minority language education rights, 87-88
 - minority official language community, 87-88
 - minority school governance, 87-88
 - second-language instruction, 97
- Northwest Territories, 69-70
 - bilingual services in federal institutions, 70
 - Bill 25 (Education Act), 69
 - health and social services in the language of the minority, 69
 - minority language media, 69
 - minority official language community, 69
 - minority school governance, 69
 - second-language instruction, 93
- Nova Scotia, 85-86
 - bilingual services in federal institutions, 86
 - minority language education, post-secondary, 85
 - minority language media, 66, 85
 - minority official language community, 85-86
 - minority school governance, 85
 - second-language instruction, 96
- Oblate missionaries, 74
- Office de la langue française, 82
- Official Languages Act, i-ii,
 - evaluation of Part VII plans, 52-53
- Official languages program in federal institutions, 56-64
- Official languages regulations, 56
- Office of the Commissioner of Official Languages, 103-105
 - budget, 104 (table)
 - full-time equivalents, 103 (table)
 - organizational chart, 105
- Ontario, 76-79
 - bilingual services in federal institutions, 79
 - court proceedings in the language of the minority, 78
 - cultural life of the minority community, 78-79
 - French Language Services Act (Bill 8), 77, 78
 - health and social services in the language of the minority, 77-78
 - minority language education, 76-77
 - minority language education, post-secondary, 77
 - minority language media, 79
 - minority official language communities, 76-79
 - minority school governance, 76-77
 - second-language instruction, 94-95
 - sign languages, 77
- Ontario Modern Language Teachers' Association, 95
- Outaouais Alliance, 82
- Participation in the Public Service
 - SEE Equitable participation in the Public Service
- Prince Edward Island, 86-87
 - bilingual services in federal institutions, 87
 - Capital Commission, 87
 - equitable participation in the Public Service, 87
 - minority language education, post-secondary, 86
 - minority language media, 87
 - minority official language community, 86-87
 - minority school governance, 86
 - second-language instruction, 96-97
- Public Service, 56-60
 - bilingual positions, 57-60, 57 (table), 58 (table), 59 (table)
 - language evaluation, 60
 - language obligations and rights, 56-57
 - language requirements, 57 (table)
 - language training, 60
- Quebec, 79-83
 - bilingual services in federal institutions, 82-83
 - Bill 107 (Education Act), 80
 - court proceedings in the language of the minority, 81
 - English Education in Quebec (the Chambers Report), 80
 - equitable participation in the Public Service, 30-31
 - Estates General on Education, 80
 - health and social services in the language of the minority, 81
 - minority language education, 80
 - minority language education, post-secondary, 80
 - minority official language communities, 79-82
 - minority school governance, 80
 - second-language instruction, 95
- Quebec Association of Independent Schools, 80
- Quebec Community Groups Network, 82
- Quebec Community Newspapers Association (QCNA), 63, 66, 82
- Quebec Society for the Promotion of English Language Literature (QSPELL), 82
- Radio
 - SEE Minority language media
- Regroupement des femmes de Saskatoon, 74
- Religious services in the language of the minority in Manitoba, 75
- Réseau de l'information (RDI)
 - SEE Canadian Broadcasting Corporation (CBC); Réseau de l'information (RDI); individual provinces/territories
- Revenue Canada – Customs, Excise and Taxation (Department), 46-47
 - language of service, 47
 - language of work, 47

- Royal Canadian Mounted Police (RCMP), 47-48
 - language of service, 48
 - language of training, 47-48
 - language of work, 48
- Saskatchewan, 73-74
 - bilingual services in federal institutions, 74
 - court proceedings in the language of the minority, 73
 - cultural life of the minority communities, 73, 74
 - health and social services in the language of the minority, 73
 - minority language education, 73
 - minority language media, 73
 - minority official language community, 73-74
 - minority school governance, 73
 - second-language instruction, 94
- School and community centres in Alberta, 72
- School governance by the minority
 - SEE Minority school governance
- Second-language instruction, 91-101
 - enrolments, 91, 98-101 (tables)
 - Alberta, 93-94
 - British Columbia, 70, 93
 - Manitoba, 75, 94
 - New Brunswick, 95-96
 - Newfoundland, 97
 - Northwest Territories, 93
 - Nova Scotia, 96
 - Ontario, 94-95
 - Prince Edward Island, 96-97
 - Quebec, 95
 - Saskatchewan, 94
 - Yukon, 93
- Senate of Canada – Administration, 48-49
 - language of work, 48-49
- Service to the public
 - SEE Bilingual services in federal institutions
- Sign languages in Ontario, 77
- Sisters of Charity
 - SEE Grey Nuns (Sisters of Charity)
- Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick (SAANB), 83-84
- Société franco-manitobaine (SFM), 75, 76
- Société historique de Saint-Boniface, 74
- Société nationale de l'Acadie (SNA), 67
- Société Saint-Jean-Baptiste, 82, 86
- Société Saint-Thomas d'Aquin (SSTA), 67, 86
- SOS Femmes, 77
- Standing Joint Committee on Official Languages, 15
- Strait Crossing Development Inc., guided tours in English, 26
- Television
 - SEE Minority language media
- Townshippers' Association, 13, 67, 79, 82
- Translation Bureau, 60-61
- Transport Canada, 49-50
 - language of service, 50
 - language of work, 49-50
- Treasury Board, 56-57
- Via Rail, 50-51
 - language of service, 50-51
 - language of training, 51
- Vocational training, 66, 81
- Voice of English Quebec (VEQ), 82
- Western Canadian Protocol, 91
- Yukon, 68
 - bilingual services in federal institutions, 68
 - cultural life of the minority communities, 68
 - health and social services in the language of the minority, 68
 - minority language media, 68
 - minority official language community, 68
 - minority school governance, 68
 - second-language instruction, 93

Yukon, 73-74
communautés minoritaires de langue officielle, 73-74
enseignement de la langue seconde, 99
gestion scolaire par la minorité, 69, 73
médias de langue minoritaire, 73
services bilingues dans les institutions fédérales, 73-74
services sociaux et de santé dans la langue de la minorité, 73
vie culturelle de la minorité, 73

- Saskatchewan, 78-80
- communautés minoritaires de langue officielle, 78-79
- enseignement dans la langue de la minorité, 78
- enseignement de la langue seconde, 100
- entente Canada-communauté, 79
- gestion scolaire par la minorité, 78
- médias dans la langue de la minorité, 79
- procédures judiciaires dans la langue de la minorité, 79
- services bilingues dans les institutions fédérales, 79-80
- services sociaux et de santé dans la langue de la minorité, 79
- vie culturelle de la minorité, 79
- Sénat du Canada – Administration, 50-51
- langue de travail, 50-51
- Service au public
- VOIR Services bilingues dans les institutions fédérales
- Service correctionnel du Canada, 28-29
- Service d'urgence 911 de Whitehorse, langue de service, 29, 73
- Services bilingues dans les institutions fédérales, 26-29, 26 (schéma)
- coûts, 65-66, 65 (tableau), 66 (tableau)
- Alberta, 78
- Colombie-Britannique, 76-77
- Ile-du-Prince-Édouard, 94
- Manitoba, 82
- Nouveau-Brunswick, 91-92
- Nouvelle-Écosse, 93
- Ontario, 85-86
- Québec, 89-90
- Saskatchewan, 79-80
- Terre-Neuve, 95
- Territoires du Nord-Ouest, 75
- Yukon, 73-74
- VOIR AUSSI Langue de service dans les institutions fédérales
- Services religieux dans la langue de la minorité au Manitoba, 80-81
- Services sociaux et de santé dans la langue de la minorité, 71
- Manitoba, 81
- Ontario, 84
- Québec, 87-88
- Saskatchewan, 79
- Territoires du Nord-Ouest, 74
- Yukon, 73
- Société canadienne des postes, 51-52
- langue de service, 51-52
- Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick (SAANB), 90
- Société franco-manitobaine (SFM), 80-81
- Société historique de Saint-Boniface, 80
- Société nationale de l'Acadie (SNA), 72, 91
- Société pour la promotion de la littérature de langue anglaise au Québec (SPLLQ), 88
- Société Radio-Canada (SRC), 14-15, 52
- langue de service, 52
- Réseau de l'information (RDI), 14, 41, 52
- Société Saint-Jean-Baptiste, 89
- Société Saint-Thomas d'Aquin (SSTA), 72, 94
- Sœurs grises (Sœurs de la Charité), 80
- SOS Femmes, 83
- Strait Crossing Development Inc., visites guidées en anglais, 28
- Télévision
- VOIR Médias de langue minoritaire
- Terre-Neuve, 94-95
- communautés minoritaires de langue officielle, 94-95
- enseignement de la langue seconde, 103-104
- entente Canada-communauté, 95
- droit à l'enseignement dans la langue de la minorité, 94-95
- gestion scolaire par la minorité, 94-95
- services bilingues dans les institutions fédérales, 95
- Territoires du Nord-Ouest, 74-75
- communautés minoritaires de langue officielle, 74-75
- enseignement de la langue seconde, 99
- entente Canada-communauté, 74
- gestion scolaire par la minorité, 74-75
- loi 25 (éducation), 74
- médias de langue minoritaire, 75
- services bilingues dans les institutions fédérales, 75
- services sociaux et de santé dans la langue de la minorité, 74
- Townshippers' Association, 13, 71, 85, 89
- Traduction, VOIR Bureau de la traduction
- Transports Canada, 53-54
- langue de service, 53-54
- langue de travail, 54
- Unité nationale, 70
- Via Rail, 54-55
- formation linguistique, 54-55
- langue de service, 54
- Vie culturelle de la minorité, 76
- Colombie-Britannique, 76
- Ontario, 85
- Saskatchewan, 79
- Yukon, 73
- Voice of English Quebec (VEQ), 89
- Western Canadian Protocol, 98

- Prime au bilinguisme, 64
- Procédures judiciaires dans la langue de la minorité, 15, 17-19
- Alberta, 77
- Colombie-Britannique, 75
- Manitoba, 81
- Ontario, 84
- Québec, 87
- Saskatchewan, 79
- Programme de contestation judiciaire, 71
- Programme des langues officielles dans les institutions fédérales, 60-68
- Programmes de langue seconde dans les écoles publiques, 106-109 (tableaux)
- Programmes d'enseignement dans la langue de la minorité, 96 (tableau)
- Progrès linguistiques, 1-7
- Québec, 86-89
- communautés minoritaires de langue officielle, 86-89
- enseignement dans la langue de la minorité, 86-87
- enseignement de la langue seconde, 101-102
- enseignement en anglais (rapport Chambers), 86
- enseignement postsecondaire dans la langue de la minorité, 87
- États généraux sur l'éducation, 86, 101
- gestion scolaire par la minorité, 86-87
- loi 107 (instruction publique), 86
- participation équitable dans la fonction publique fédérale, 33-34
- procédures judiciaires dans la langue de la minorité, 87
- services bilingues dans les institutions fédérales, 89-90
- services sociaux et de santé dans la langue de la minorité, 87-88
- Radio
- VOIR Médias de langue minoritaire
- Région de la capitale nationale,
- langue de travail dans la fonction publique, 32
- Réseau de l'information (RDI)
- VOIR Société Radio-Canada (SRC), Réseau de l'information (RDI), et au nom des provinces et territoires
- Règlement sur les langues officielles, 60
- Regroupement des femmes de Saskatoon, 79
- Réseau des groupes communautaires du Québec, 88
- Revenu Canada – Accise, Douanes et impôt (ministère), 48-49
- langue de service, 48-49
- langue de travail, 48-49
- Santé Canada (ministère), 49-50
- langue de travail, 49-50
- et la Loi sur les produits dangereux, 50
- VOIR Société canadienne des postes
- Postes Canada
- 61 (tableau), 62 (tableau), 63 (tableau)
- Postes bilingues dans la fonction publique, 61-64,
- 35
- participation équitable dans la fonction publique fédérale,
- 29 (schéma)
- langue de travail dans la fonction publique, 29-32,
- langue de service dans les institutions fédérales, 24
- 22 (tableau), 23 (schéma), 24 (schémas), 25 (tableau)
- enquêtes du Commissaire aux langues officielles, 21-25,
- Plaintes, 21-25
- langue de service, 48
- Pêches et océans (ministère), 48
- Patrimoine et traditions métis et autochtones, 80
- langue de travail, 48
- langue de service, 47-48
- Patrimoine canadien (ministère), 47-48, 66-68, 70, 81
- Québec, 33-34
- 32-35, 33 (tableaux), 34 (tableaux), 35 (tableaux)
- Participation équitable dans la fonction publique fédérale,
- Organismes centraux, 60-68
- vie culturelle de la minorité, 85
- 84
- services sociaux et de santé dans la langue de la minorité,
- services bilingues dans les institutions fédérales, 85-86
- 84
- procédures judiciaires dans la langue de la minorité,
- médias de langue minoritaire, 85
- Loi sur les services en français*, 83
- langue des signes, 83
- gestion scolaire par la minorité, 82
- minorité, 83
- enseignement postsecondaire dans la langue de la
- enseignement de la langue seconde, 82-83, 101
- enseignement dans la langue de la minorité, 82-83, 101
- communautés minoritaires de langue officielle, 82-86
- Ontario, 82-86
- Office de la langue française, 89
- Oblats (missionnaires), 79
- services bilingues dans les institutions fédérales, 93
- médias de langue minoritaire, 93
- gestion scolaire par la minorité, 92
- entente Canada-communauté, 92
- minorité, 92
- enseignement postsecondaire dans la langue de la
- enseignement de la langue seconde, 103
- communautés minoritaires de langue officielle, 92-93
- Nouvelle-Écosse, 92-93
- services bilingues dans les institutions fédérales, 91-92
- médias de langue minoritaire, 91
- entente Canada-communauté, 91

- Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador (FFTNL), 72, 95
 Fédération des parents acadiens de la Nouvelle-Écosse (FPANE), 92
 Fédération des parents francophones de Terre-Neuve et du Labrador (FPFTNL), 95
 Fédération Franco-téNOise (FFT), 74-75
 Fédération provinciale des comités de parents francophones du Manitoba, 81
 Festival du Voyageur, 80
 Fête du Canada, omission des communautés minoritaires dans un concours, 27
 Fonction publique, 60-64
 droits et obligations linguistiques, 60-61
 évaluation linguistique, 64
 exigences linguistiques, 61, 61 (tableau)
 formation linguistique, 64
 postes bilingues, 61-64, 62 (tableau), 63 (tableau)
 Fondation d'éducation des provinces maritimes, 98, 102
 Formation linguistique dans la fonction publique, 64
 Formation professionnelle, 71, 86
 Francisation, 69
 Gendarmerie royale du Canada (GRC), 45-46
 langue de formation, 45
 langue de service, 46
 langue de travail, 45-46
 Gestion scolaire par la minorité, 13-14, 69
 Alberta, 69, 77
 Colombie-Britannique, 69, 75
 Île-du-Prince-Édouard, 93
 Manitoba, 69, 80-81
 Nouvelle-Écosse, 69, 92
 Ontario, 69, 82-83
 Québec, 69, 86-87
 Saskatchewan, 69, 78
 Terre-Neuve, 69, 94-95
 Territoires du Nord-Ouest, 69, 74
 Yukon, 69, 73
 VOIR AUSSI Droit à l'enseignement dans la langue de la minorité, Enseignement dans la langue de la minorité
 Île-du-Prince-Édouard, 93-94
 Commission de la capitale, 94
 communautés minoritaires de langue officielle, 93-94
 enseignement de la langue seconde, 103
 enseignement postsecondaire dans la langue de la minorité, 94
 gestion scolaire par la minorité, 93
 médias de langue minoritaire, 94
 119
- participation équitable dans la fonction publique fédérale, 94
 services bilingues dans les institutions fédérales, 94
 Immigrants, intégration des, 40
 Internet, 12-13, 55-56
 Langues autochtones, 74
 Langue de travail dans la fonction publique, dans la région de la capitale nationale, 32
 plaintes, 29-32, 29 (schéma)
 Langue des signes en Ontario, 83
 Langue des tribunaux
 VOIR Procédures judiciaires dans la langue de la minorité
Loi sur les langues officielles, analyse des plans d'action relatifs à la Partie VII, 56-57
 Manitoba, 80-82
 communautés minoritaires de langue officielle, 80-81
 enseignement de la langue seconde, 100-101
 entente Canada-communauté, 81
 gestion scolaire par la minorité, 80
 loi 34 (*Loi sur les écoles publiques*), 80
 médias de langue minoritaire, 81
 procédures judiciaires dans la langue de la minorité, 81
 services bilingues dans les institutions fédérales, 82
 services sociaux et de santé dans la langue de la minorité, 81
 services religieux dans la langue de la minorité, 81
 Marine Atlantique, 46-47
 langue de service, 46-47
 Médias de langue minoritaire, 67, 71
 Alberta, 77
 Colombie-Britannique, 75
 Manitoba, 81
 Nouveau-Brunswick, 91
 Nouvelle-Écosse, 93
 Ontario, 85
 Saskatchewan, 79
 Territoires du Nord-Ouest, 75
 Yukon, 73
 Mentions d'honneur (qualité des services), 57-59
 Minorités de langue officielle
 VOIR Communautés minoritaires de langue officielle
 Mondialisation, importance des langues, 16
 Musée canadien des civilisations, 47
 langue de service, 47
 langue de travail, 47
 Nouveau-Brunswick, 90-92
 communautés minoritaires de langue officielle, 90-91
 enseignement de la langue seconde, 102
 enseignement postsecondaire dans la langue de la minorité, 90

- procédures judiciaires dans la langue de la minorité, 75
- services bilingues dans les institutions fédérales, 76-77
- vie culturelle de la minorité, 76
- Comité de parents francophones d'égalité, 74
- Comité mixte permanent des langues officielles, 15
- Commissaire aux langues officielles, 9, 21
- activités, 9
- rôle, 21
- Commissariat aux langues officielles, 111-113
- budget, 112 (tableau)
- équivalents temps plein, 111 (tableau)
- organigramme, 113
- Commission sur l'avenir des francophones de la Colombie-Britannique, 75
- Committee for Anglophone Social Action (CASA), 71, 86, 88
- Communautés minoritaires de langue officielle, 73-75
- développement, 13
- financement, 70
- médias, 67
- Alberta, 77-78
- Colombie-Britannique, 75-76
- Île-du-Prince-Édouard, 93-94
- Manitoba, 80-81
- Nouveau-Brunswick, 90-91
- Nouvelle-Écosse, 92-93
- Ontario, 82-85
- Québec, 86-89
- Saskatchewan, 78-79
- Terre-Neuve, 94-95
- Territoires du Nord-Ouest, 74
- Yukon, 73
- Communication, 68
- Conseil consultatif de l'autoroute électronique, 12-13
- Conseil de coopération de l'Ontario (CCO), 85
- Conseil de la langue française, 101
- Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), 41, 56
- Conseil du Trésor, 60-61
- Conseil général des écoles francophones, 78
- Conseil scolaire francophone de Yellowknife, 74
- Débats des comités parlementaires, traduction, 28
- Défense nationale (ministère), 41-43
- évaluation de la langue seconde, 41
- langue de service, 42
- langue de travail, 42-43
- langue des services offerts aux familles des militaires, 42
- Développement des ressources humaines Canada, 43-45
- langue de service, 43-45
- Direction-Jeunesse, 83
- Donncona (établissement pénitentiaire), 28-29
- programmes en anglais, 28-29
- Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse (FANE), 72, 93
- Fédération d'alphabétisation du Nouveau-Brunswick (FANB), 90
- Fédération des communautés francophones et acadiennes du Canada (FCFAC), 14, 15, 52, 68, 70, 72
- Fédération des francophones de la Colombie-Britannique (FFCB), 27, 72, 75
- 60-61
- Écoles, gestion par la minorité
- VOIR Gestion scolaire par la minorité
- Enseignement dans la langue de la minorité, 68
- Ontario, 82, 101
- Québec, 86-87
- Saskatchewan, 78
- VOIR AUSSI Droit à l'enseignement dans la langue de la minorité; Gestion scolaire par la minorité
- la minorité; Gestion scolaire par la minorité
- Enseignement de la langue seconde, 97-104, 106-109 (tableaux)
- inscriptions, 97
- Alberta, 99-100
- Colombie-Britannique, 99
- Île-du-Prince-Édouard, 103
- Manitoba, 100-101
- Nouveau-Brunswick, 102
- Nouvelle-Écosse, 103
- Ontario, 101
- Québec, 101-102
- Saskatchewan, 100
- Terre-Neuve, 103-104
- Territoires du Nord-Ouest, 99
- Yukon, 99
- Enseignement postsecondaire dans la langue de la minorité, 69-70
- Alberta, 76
- Île-du-Prince-Édouard, 94
- Nouveau-Brunswick, 90
- Nouvelle-Écosse, 92
- Ontario, 83
- Québec, 87
- Ententes Canada-communauté, 67
- VOIR AUSSI Au nom de la province
- évaluation de la langue seconde, 41
- évaluation linguistique dans la fonction publique, 64
- Exigences linguistiques dans la fonction publique, 61, 61 (tableau)
- Droit à l'enseignement dans la langue de la minorité, 13-14
- Terre-Neuve, 94-95
- VOIR AUSSI Enseignement dans la langue de la minorité; Gestion scolaire par la minorité
- Droits et obligations linguistiques dans la fonction publique, 60-61

Dans l'index qui suit, on peut chercher directement le sujet (ex.: Enseignement de la langue seconde) ou le nom d'une province ou d'un territoire (ex.: Alberta, enseignement de la langue seconde).

Affaires étrangères et Commerce international (ministère), 36-37

langue de service, 36-37

Air Canada, 37-38

langue de service, 37-38

langue de travail, 38

Alberta, 76-78

centres scolaires et communautaires, 77

communautés minoritaires de langue officielle, 77-78

enseignement de la langue seconde, 99-100

enseignement postsecondaire dans la langue

de la minorité, 77

gestion scolaire par la minorité, 77

loi 8 (loi scolaire), 77

médias de langue minoritaire, 77

procédures judiciaires dans la langue de la minorité, 77

services bilingues dans les institutions fédérales, 78

Alliance Outaouais, 89

Alliance Québec, 68, 71, 86-88, 101-102

Association canadienne d'éducation de la langue française

(ACELF), 76

Association canadienne de télévision par câble, 81

Association canadienne des contrôleurs de la

circulation aérienne, 53

Association canadienne des professeurs d'immersion

(ACPI), 98

Association canadienne du jouet, 50

Association canadienne-française de l'Alberta

(ACFA), 72, 77

Association canadienne-française de l'Ontario

(ACFO), 72, 82, 83-84

Association coopérative du préscolaire fransaskois, 78

Association culturelle franco-canadienne de la Saskatchewan

(ACFC), 72, 79

Association de la presse francophone (APF), 67, 77, 81

Association des artistes de la Saskatchewan, 79

Association des écoles privées du Québec, 87

Association des enseignantes et des enseignants

franco-ontariens (AEEFO), 82

Association des journaux régionaux du Québec

(AJRQ), 67, 71, 89

Association des juristes d'expression française de l'Alberta, 77

Association des juristes d'expression française

de la Saskatchewan, 79

Association des juristes d'expression française de l'Ontario

(AJEFO), 84

Association des juristes d'expression française du Manitoba, 81

Association des municipalités bilingues du Manitoba, 80

(AMNB), 91

Association des parents francophones de la Colombie-

Britannique (APCB), 75

Association des parents francophones de Yellowknife, 74

Association des personnes sourdes franco-ontariennes

(APSFO), 83

Association française des conseils scolaires de l'Ontario

(AFCSO), 82

Association française des municipalités de l'Ontario

(AFMO), 84

Association francophone de Forth Smith, 74

Association provinciale des parents fransaskois, 78

Association franco-yukonnaise (AFY), 73-74

Association ontarienne des professeurs de langues vivantes,

101

Associations minoritaires, 71-72

VOIR AUSSI les noms des diverses associations

(ex.: Alliance Québec)

Autoroute électronique VOIR Infotoute

Bureau de la traduction, 64-65

Bureau des parents franco-yukonnais, 73

Canadian Owners and Pilots Association, 53

Canadian Parents for French (CPF), 68, 97, 98, 99, 100, 101,

102, 103

Canadien National (CN), 38-39

langue de travail, 38-39

Centre de la sécurité des télécommunications, 39-40

langue de travail, 39-40

Centre d'emploi du Canada

VOIR Développement des ressources humaines

Canada (ministère)

Centre franco-manitobain du Patrimoine, 80

Centres scolaires et communautaires en Alberta, 77

Châteauguay Valley English-Speaking Peoples' Association,

13, 86, 88

Citoyenneté et immigration (ministère), 40

Coalition pour le développement et l'épanouissement

de la communauté franco-ontarienne, 84

Coasters' Association, 72, 89

Collèges de langue française en Ontario, 83

Colombie-Britannique, 75-77

autorité scolaire francophone, 75

communautés minoritaires de langue officielle, 75-77

enseignement de la langue seconde, 99

gestion scolaire par la minorité, 75

médias de langue minoritaire, 75-76

LISTE DES TABLEAUX ET DES SCHÉMAS

PARTIE III

Tableau III.1	Le nombre de plaintes déposées et de demandes de renseignements ainsi que la nature et le traitement des plaintes recevables pour chaque province et territoire, en 1995	22
Schéma III.1	Les plaintes déposées au cours des ans, de 1970 à 1995	23
Schéma III.2	Les plaintes déposées, par province et territoire, en 1995	24
Schéma III.3	Répartition des plaintes déposées (1 554) en 1995	24
Tableau III.2	Les institutions ayant fait l'objet de plus de 10 plaintes recevables en 1995	25
Schéma III.4	Le service au public : plaintes recevables (964)	26
Schéma III.5	La langue de travail : plaintes recevables (216)	29
Tableau III.3	Les taux de participation dans les institutions fédérales	33
Tableau III.4	Les taux de participation dans les ministères, par région	33
Tableau III.5	Recrutement par la Commission de la fonction publique ..	34
Tableau III.6	Promotions dans la fonction publique	34
Tableau III.7	Institutions fédérales au Québec	35
Tableau III.8	Les taux de participation dans la fonction publique du Canada, selon la première langue officielle et la catégorie d'emploi	35

ANNEXE : LE COMMISSARIAT

PARTIE V

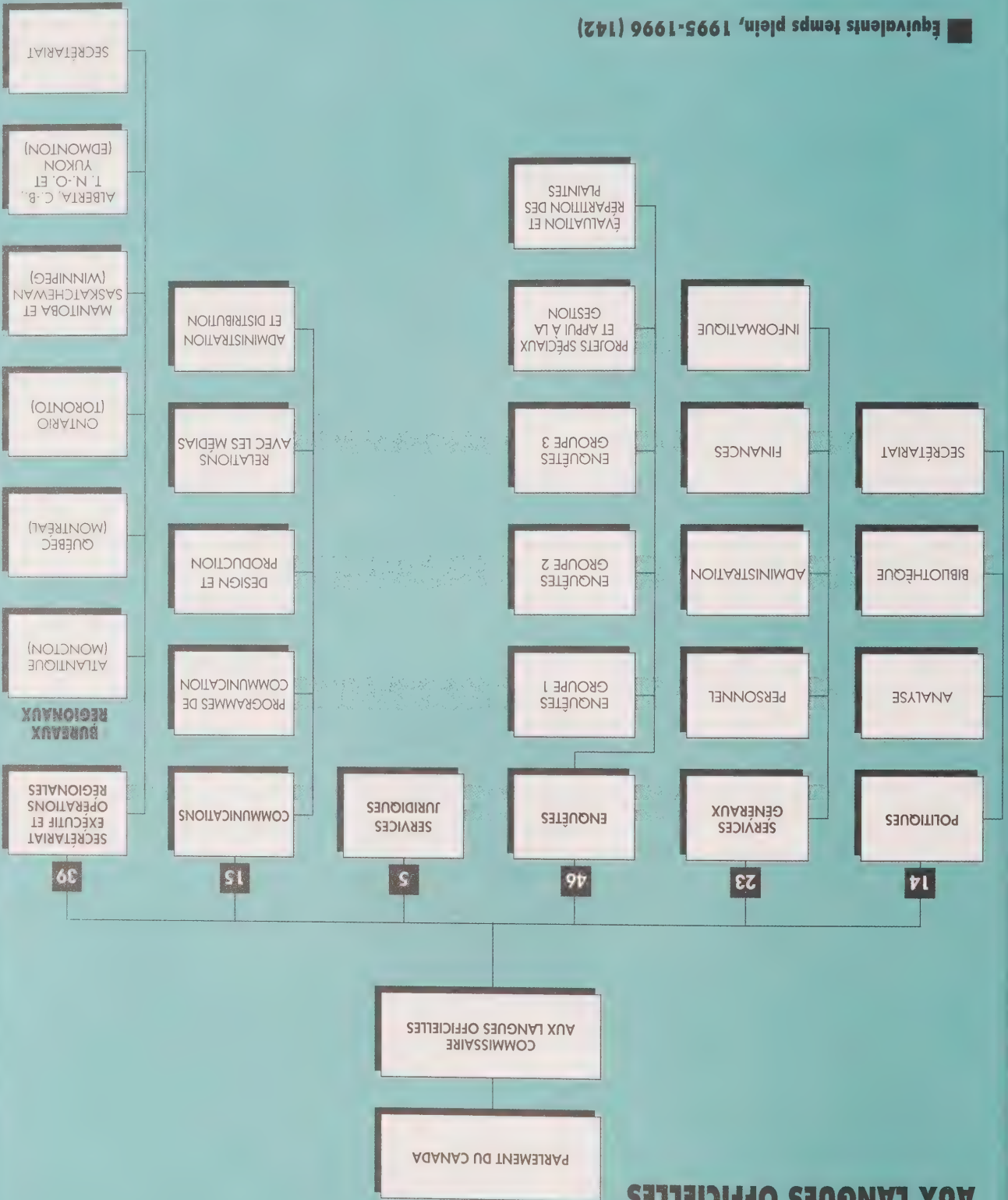
Tableau V.1	Les effectifs des programmes de langue seconde dans les écoles publiques	106
Tableau IV.1	Les programmes d'enseignement dans la langue de la minorité	96

PARTIE IV

Tableau III.9	Les exigences linguistiques des postes, de 1991 à 1995	61
Tableau III.10	Les deux groupes de langue officielle dans la population, 1991, et dans la fonction publique, ainsi que les postes bilingues, 1995	62
Tableau III.11	Les postes bilingues — niveau exigé, de 1991 à 1995	63
Tableau III.12	Le coût des services fédéraux dans les deux langues officielles — Dépenses par fonction, 1994-1995 et 1995-1996	65
Tableau III.13	Le coût des services fédéraux dans les deux langues — budget et personnel	66

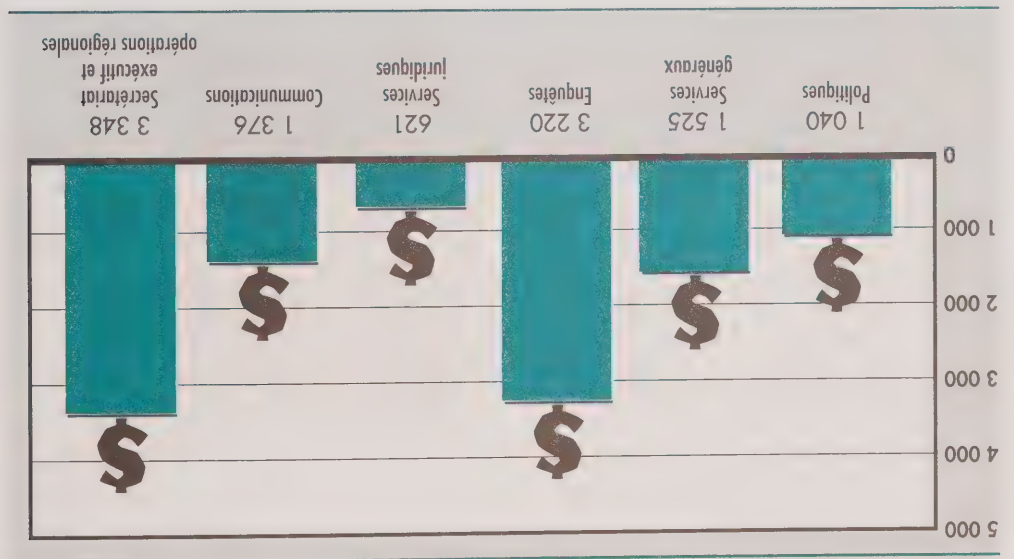
INDEX

L'ORGANIGRAMME DU COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES



■ Équivalents temps plein, 1995-1996 (142)

Le Commissariat aux langues officielles
Budget (000 \$), 1995-1996 (11 130)



La Direction des communications aide le Commissaire à éclairer la population canadienne sur l'esprit et la lettre de la Loi. Elle fait appel à divers médias pour faire mieux connaître le rôle du Commissaire, expliquer la Loi sur les langues officielles et ses règlements d'application et donner à la société canadienne une image fidèle de la dualité linguistique.

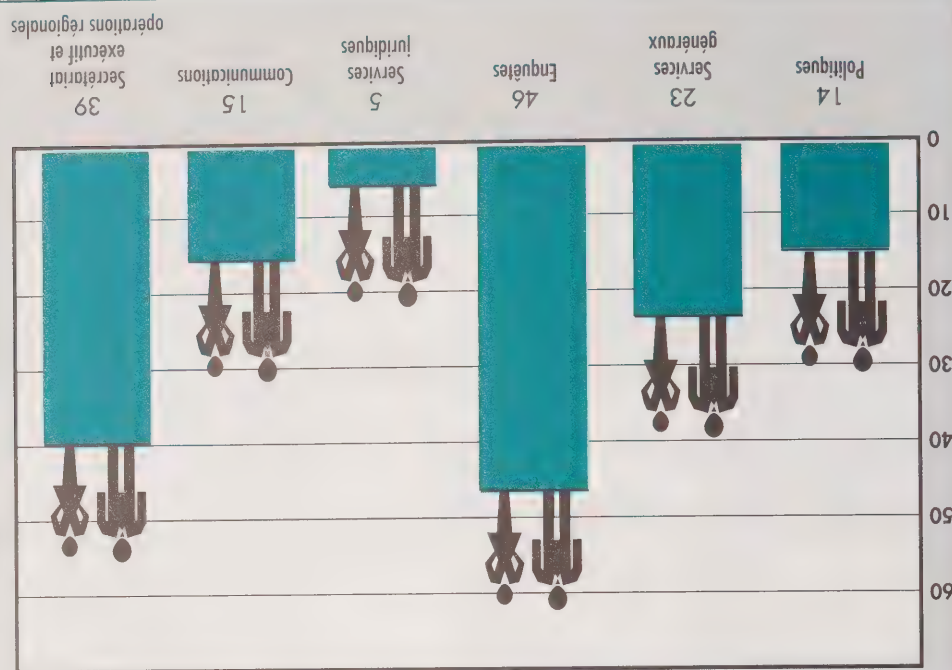
La Direction des services généraux assure les services liés au personnel, aux finances, à l'administration et à l'informatique.

Le Commissariat aux langues officielles compte 142 équivalents temps plein (ETP) pour secondar le Commissaire dans l'exécution de son double mandat de

protection des droits linguistiques des particuliers et des groupes au Canada et l'évaluation du rendement linguistique des organismes fédéraux. À l'instar du Vérificateur général et du Directeur général des élections — qui, selon leur mandat, doivent demeurer indépendants du gouvernement au pouvoir —, le Commissaire fait rapport directement au Parlement. Le Commissaire dispose uniquement d'un pouvoir de recommandation (bien qu'il puisse s'adresser aux tribunaux en faveur d'un plaigant qui lui en fait la demande). Son instrument le plus puissant est celui de la persuasion.

La Direction des politiques aide le Commissaire à définir les grandes orientations et à effectuer des travaux de recherche. Elle assure également la liaison avec les organismes centraux, les comités parlementaires et diverses associations.

Le Commissariat aux langues officielles
équivalents temps plein, 1995-1996 (142)



ANNEXE

La Direction des services juridiques voit notamment à fournir des avis juridiques sur toute question reliée au mandat du Commissariat et à mener certaines études spéciales à caractère juridique. Elle veille également à assurer la représentation du Commissaire dans le cadre des différents recours judiciaires dans lesquels il est impliqué.

La Direction générale des enquêtes instruit les plaintes et mène des études dont le Commissaire prend l'initiative. En outre, elle coordonne la régionalisation du traitement des plaintes.



La Direction du secrétariat exécutif et des opérations régionales planifie et coordonne la prestation des services du Commissariat dans chaque région du pays. Dans chacun des cinq bureaux régionaux, un représentant du Commissaire s'acquiesce de l'ensemble des responsabilités du Commissaire. Chaque équipe régionale enquête sur les plaintes, effectue des suivis et mène des études spéciales, renseigne les gestionnaires sur leurs obligations institutionnelles et évalue la mesure dans laquelle les organismes fédéraux appliquent dans les régions l'esprit et la lettre de la Loi. Les différentes équipes surveillent également les tendances dans leur région et en rendent compte au Commissaire, entreprennent diverses activités avec les communautés linguistiques, majoritaires et minoritaires, et fournissent des renseignements sur la Loi et ses règlements d'application aux groupes communautaires, aux élus, aux fonctionnaires fédéraux, aux associations représentatives, aux associations de gens d'affaires et à d'autres parties intéressées.

CAI
OL
- A56

Table III.14: To be inserted at p. 62.

Table III.14
Official languages programs

External programs: Expenditures and personnel for 1994-95 and 1995-96

EXTERNAL PROGRAMS: Provinces, territories and institutions	1994-95 Actual expenditures \$000s	 Personnel	1995-96 Anticipated expenditures \$000s	 Personnel
Canadian Heritage				
• Transfer payments to provinces and territories for language programs	249,613		211,200	
• Transfer payments to official language minority groups	47,161		36,520	
• Transfer payments for bilingualism development programs				
• Operation expenditures	5,642	83	5,966	81
Fitness and Amateur Sport				
• Contributions to amateur sport associations	—	—	—	—
Commissioner of Official Languages	11,811	167	11,130	142
TOTAL	314,227	250	264,816	223

Source: Treasury Board. To obtain figures for actual expenditures in previous years contact the Treasury Board.

(Français au verso.)


Tableau III.14
Programme des langues officielles


(English on reverse.)

Please note these new addresses

Quebec Region


800 Victoria Square
42nd Floor, Room 4200
P.O. Box 373
Montreal, Quebec
H4Z 1J2


 (514) 283-4996
1 800 363-0628

 (514) 283-6677

Alberta, British Columbia, Northwest Territories and Yukon Region

Room 620
10055, 106th Street
Edmonton, Alberta
T5J 2Y2


 (403) 495-4095
1 800 661-3642

 (403) 495-4094

Veillez noter ces deux changements d'adresses

Région du Québec

800, Place Victoria
42^e étage, bureau 4200
C. P. 373
Montréal (Québec)
H4Z 1J2

 (514) 283-4996
1 800 363-0628

 (514) 283-6677

Région de l'Alberta, de la Colombie-Britannique des Territoires du Nord-Ouest et du Yukon

Bureau 620
10055, 106^e Rue
Edmonton (Alberta)
T5J 2Y2

 (403) 495-4095
1 800 661-3642

 (403) 495-4094

NIVEAU ELEMENTAIRE (Programme-cadre)		NIVEAU SECONDAIRE (Programme-cadre)	
Population scolaire dont la langue d'enseignement est l'anglais (Le français au Québec et au Nouveau-Brunswick)		Population scolaire dont la langue d'enseignement est l'anglais (Le français au Québec et au Nouveau-Brunswick)	
Effectifs	%	Effectifs	%
1 110 831	42 576	1 110 831	42 576
88 846	48 252	88 846	48 252
89 493	48 720	89 493	48 720
1 110 382	4 928	1 110 382	4 928
98 493	55 640	98 493	55 640
95 537	55 734	95 537	55 734
2 16 656	52 435	2 16 656	52 435
262 210	87 858	262 210	87 858
263 805	89 166	263 805	89 166
305 574	75 740	305 574	75 740
330 953	141 056	330 953	141 056
337 902	143 217	337 902	143 217
3 545	1 346	3 545	1 346
2 957	2 308	2 957	2 308
3 277	2 558	3 277	2 558
8 801	2 100	8 801	2 100
9 932	2 156	9 932	2 156
9 832	2 134	9 832	2 134
2 813 9913	1 144 5153	2 813 9913	1 144 5153
2 688 9283	1 494 0743	2 688 9283	1 494 0743
2 742 3773	1 511 3433	2 742 3773	1 511 3433
40,7	55,6	40,7	55,6
55,1	55,1	55,1	55,1
1 007 707	81 134	1 007 707	81 134
79 707	33 422	79 707	33 422
48 469	45 015	48 469	45 015
51,8	50,3	51,8	50,3
27,3	58 903	27,3	58 903
35,1	80 292	35,1	80 292
34,3	81 779	34,3	81 779
38,1	84 069	38,1	84 069
46,6	102 719	46,6	102 719
45,5	104 998	45,5	104 998
50,8	939	50,8	939
45,7	816	45,7	816
55,6	979	55,6	979
28,1	1 100	28,1	1 100
21,8	1 314	21,8	1 314
20,5	1 374	20,5	1 374
54,1	1 058 5993	54,1	1 058 5993
52,1	957 0073	52,1	957 0073
51,0	951 0593	51,0	951 0593

Tableau V.1 (suite)

Les effectifs des programmes de langue seconde dans les écoles publiques



Écoles offrant des cours d'immersion	Effectifs	TOTAL des effectifs — en langue seconde		Population scolaire TOTALE	
		1977-1978	1994-1995	1977-1978	1994-1995
Manitoba	1 667 19 292 19 461	221 408 194 686 194 120	85 619 100 753 101 602	197 820 197 352 197 820	197 820 197 352 197 820
Saskatchewan	407 10 796 10 834	53 804 111 451 111 973	216 248 197 352 197 820	197 820 197 352 197 820	197 820 197 352 197 820
Alberta	n.d. 28 043 28 487	439 804 521 507 533 240	111 338 196 193 199 431	197 820 197 352 197 820	197 820 197 352 197 820
Colombie-Britannique	1 301 28 995 29 464	527 769 582 778 600 840	161 110 272 770 277 678	197 820 197 352 197 820	197 820 197 352 197 820
Yukon	n.d. 693 790	5 394 5 753 5 927	2 285 3 817 4 327	197 820 197 352 197 820	197 820 197 352 197 820
Territoires du Nord-Ouest	n.d. 438 443	12 717 16 461 17 050	3 200 3 908 3 951	197 820 197 352 197 820	197 820 197 352 197 820
TOTAL	37 835 308 521 313 084	2 240 949 2 759 602 2 785 480	5 178 753 5 068 536 5 158 444	197 820 197 352 197 820	197 820 197 352 197 820

1. N'inclut que les étudiants inscrits aux programmes d'immersion en français.

2. Données sur les inscriptions aux programmes d'immersion en français non disponibles.

3. Au Québec, le total comprend les élèves inscrits dans les classes d'anglais langue seconde et les élèves inscrits dans les classes d'immersion en français.

Note : Les classes primaires vont de la maternelle à la sixième année (M à 6), sauf en Ontario (M à 8), en Colombie-Britannique (M à 7) et au Yukon (M à 7).

NIVEAU ÉLÉMENTAIRE (Programme-cadre)
Population scolaire dont
la langue d'enseignement
est l'anglais
(Le français au Québec
et au Nouveau-Brunswick)

Effectifs
%
LANGUE SECONDE

93 440	33 585	35,9
53 960	32 522	60,3
53 581	31 956	59,6

13 284	7 351	55,3
10 104	5 491	54,3
9 959	5 539	55,6

100 529	30 025	29,9
81 027	39 958	49,3
80 290	40 149	50,0

49 019	29 563	60,3
40 395	34 583	85,6
39 715	34 279	86,3

n.d.	n.d.	n.d.
22 990	11 882	51,7
22 224	11 306	50,9

Voir le tableau IV,1
(Programmes d'enseignement dans la langue de la minorité)

580 351	214 730	37,0
557 581	237 663	42,6
567 280	233 391	41,1
1 221 579	650 136	53,2
1 152 470	794 705	69,0
1 191 706	813 194	68,2

NIVEAU SECONDAIRE (Programme-cadre)
Population scolaire dont
la langue d'enseignement
est l'anglais
(Le français au Québec
et au Nouveau-Brunswick)

Effectifs
%
LANGUE SECONDE

54,6	34 111	56,1
54,6	29 896	54,6
65,3	8 603	58,9

13 171	10 022	58,9
10 023	5 899	58,9
58 839	43 764	64,3

91 545	69 264	63,4
71 105	43 885	61,5
56 930	37 887	66,6

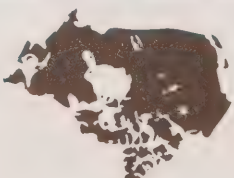
56 930	34 306	69,5
33 842	23 556	69,6
n.d.	n.d.	n.d.

n.d.	n.d.	n.d.
22 308	18 652	83,6
22 132	18 424	83,2

Voir le tableau IV,1
(Programmes d'enseignement dans la langue de la minorité)

473 402	463 934	98,0
376 575	375 382	99,7
376 142	372 889	99,1
612 574	220 369	36,0
669 099	196 071	29,3
693 337	199 359	28,8

PROGRAMMES D'IMMERSION EN FRANÇAIS

PROGRAMMES D'IMMERSION EN FRANÇAIS		Effectifs		Ecoles offrant des cours d'immersion	
	Population scolaire — TOTAL	Effectifs — en langue seconde	Effectifs	3 49 48	7 27 27
Terre-Neuve	1977-1978	156 168	67 791	95	
	1994-1995	114 010	67 472	5 054	
Ile-du-Prince-Edouard	1977-1978	27 628	16 495	541	
	1994-1995	24 219	14 852	3 462	
Nouvelle-Ecosse	1977-1978	198 097	88 991	127	
	1994-1995	164 008	93 808	9 965	
Nouveau-Brunswick	1977-1978	101 550	70 629	3 179	
	1994-1995	91 298	75 037	16 597	
Nouveau-Brunswick d'anglais langue seconde	1977-1978	60 679	n.d.		
	1994-1995	45 298	30 534		
Québec de français langue seconde	1977-1978	248 855	17 754	17 754	
	1994-1995	97 303	33 333	33 333	
Québec d'anglais langue seconde	1977-1978	1 012 128	678 664		
	1994-1995	943 269	613 045		
Ontario	1977-1978	1 950 308	883 269	12 764	
	1994-1995	2 070 594	1 142 629	151 853	
	1995-1996	2 139 600	1 167 846	155 294	

ministre a indiqué que ces recommandations seraient considérées comme hautement prioritaires.

Le rapport rehausse le profil des cours de français langue seconde, puisqu'il crée une catégorie appelée les « arts du langage », qui comprend à la fois des matières dans la langue maternelle et dans la langue seconde. (Le français de base était auparavant classé dans la catégorie « développement personnel ».) Suivant le régime proposé, les élèves devraient faire dix crédits en arts du langage, de la dixième à la douzième année, dont six en anglais et le reste dans leur langue maternelle ou leur langue seconde.

Même si le français n'est actuellement une matière obligatoire à aucun niveau, plus de la moitié de la population scolaire de Terre-Neuve (60 p. 100) suit des cours en français langue seconde, et 61 000 élèves sont inscrits au programme-cadre de français, alors que quelque 5 000 autres suivent des programmes d'immersion.

LA NOUVELLE-ÉCOSSE

Cette année, le nombre d'inscriptions en immersion a progressé légèrement, et de nouveaux programmes-cadres entichés ont récemment vu le jour. En immersion, les programmes actuels ne suffisent toujours pas à répondre à la demande. En Nouvelle-Écosse, les élèves doivent terminer 50 p. 100 des cours obligatoires en français pour obtenir un certificat en immersion. De la quatrième à la sixième année, le français de base est obligatoire. Bien qu'il ne soit pas obligatoire de la septième à la neuvième année, la plupart des élèves continuent de l'étudier. Le ministère de l'Éducation envisage actuellement d'imposer un cours de français obligatoire en dixième année.

Le programme-cadre de français de 1989 est en cours de révision, et de nombreux instruments nouveaux sont élaborés. Les programmes de la quatrième à la neuvième année sont en train d'être révisés afin de refléter l'approche multilinguistique recommandée dans l'Étude nationale sur les programmes de français de base. Le programme-cadre de français pour les classes de la quatrième à la sixième année sera prêt en 1996. Par ailleurs, de nouveaux instruments pédagogiques sont mis à la disposition des enseignants, et la formation en cours d'emploi se poursuit. Le programme imprimé pour les classes de la septième à la neuvième année est en voie de révision.

La province a presque terminé la mise au point, en collaboration avec le Nouveau-Brunswick, l'Île-du-Prince-Édouard et la Saskatchewan, d'un guide du programme-cadre de français de la dixième à la douzième année. La formation en cours d'emploi et l'évaluation du matériel pédagogique ira de

La province a ajouté un nouveau point d'accès interne-diaire au programme d'immersion, en quatrième année. Tous les élèves de septième année en immersion qui relèvent du plus important conseil scolaire de la Nouvelle-Écosse se sont rassemblés à l'Université Sainte-Anne, où s'est tenue une semaine française.

La Nouvelle-Écosse procède actuellement au regroupement de certains conseils scolaires. (Un conseil scolaire acadien est en perspective.) Il reste à savoir en quoi cela se répercuttera sur la nature des programmes offerts, mais les représentants du Ministère estiment qu'il serait possible d'élargir certains programmes par la suite.

TERRE-NEUVE

Les élèves de l'Île-du-Prince-Édouard ont accès à des programmes d'immersion précoce et d'immersion tardive ainsi qu'à un programme-cadre en français. Les inscriptions en immersion représentent 15 p. 100 de la population scolaire, soit l'un des niveaux les plus élevés du pays.

Donnant suite aux recommandations d'une étude faite au niveau intermédiaire, et à un projet semblable réalisé au primaire, le ministère de l'Éducation élabore actuellement des politiques sur le temps minimum qui doit être consacré à l'enseignement de la deuxième langue officielle ainsi que sur le contenu des cours du programme d'immersion.

Un nouveau programme-cadre de français pour le secondaire (deuxième cycle) en est à l'étape des essais-pilotes dans certaines écoles. Ce programme, mis au point à l'échelon régional, s'est largement inspiré des conclusions de l'étude nationale sur les programmes-cadres de français, et prolonge le programme destiné aux écoles secondaires de premier cycle créé par le truchement de la Fondation d'éducation des provinces maritimes. Un nouveau programme de français destiné aux élèves en immersion tardive est également en voie de préparation.

Cette année, des élèves de l'Île-du-Prince-Édouard ont fait un échange avec des élèves québécois. Ces derniers ont terminé leur séjour à l'Île à la fin de novembre, et leurs hôtes retourneront au Québec en février 1996.

L'association Canadian Parents for French (CPF) a organisé trois camps d'été (très courts) aux Îles-de-la-Madeleine, au Québec, ainsi que trois camps de jour et, pour la troisième année, un camp familial.

Dans la foulée d'une récente Commission royale sur l'éducation, Terre-Neuve a tenu en septembre 1994 un référendum sur la révision de l'article 17 des Conditions de l'union avec le Canada, qui établit le régime des écoles confessionnelles dans la province. C'est par une modeste majorité que les Terre-Neuviens se sont prononcés en faveur d'une modification qui aurait pour effet de faire disparaître les écoles confessionnelles universelles (quoique certaines d'entre elles pourraient subsister).

Sous le titre « Directions for Change », le rapport sur les consultations tenues auprès des écoles secondaires de deuxième cycle, préparé par le Secrétaire pour la mise en œuvre du rapport de la Commission royale, propose un remaniement qui toucherait les classes de la dixième à la douzième année et, notamment, des exigences accrues en ce qui concerne les programmes de français langue seconde. Le

seconde soient disponibles pour tous les élèves d'expression anglaise de toutes les commissions scolaires ». (Pour de plus amples renseignements sur le mémoire présenté par Alliance Québec, se reporter à la Partie IV).

L'anglais langue seconde

Dans l'intervalle, comme nous l'indiquions l'an dernier, plusieurs organismes de coopération ont été créés. Des représentants des commissions scolaires intéressées et des établissements d'enseignement se réunissent avec le ministère de l'Éducation, pour faire avancer des projets comme le programme intensif d'anglais, programme très apprécié qui permet à des élèves de cinquième et de sixième année d'étudier l'anglais pendant une période de cinq mois, et le programme d'anglais langue seconde — arts du langage, destiné aux élèves avancés de l'école secondaire.

Le français langue seconde

Comme nous le soulignons plus haut, les écoles anglaises appliquent une grande variété de méthodes à l'enseignement du français langue seconde, y compris l'immersion en français, qui célèbre cette année le 30^e anniversaire de son inauguration dans une maternelle de Saint-Lambert. Le ministère de l'Éducation améliore ses programmes pour répondre aux besoins locaux. Les fonctionnaires du Ministère se penchent également sur les objectifs de compétence que doivent atteindre les élèves inscrits aux différents programmes de français langue seconde et sur la façon dont il faut reconnaître les réalisations des élèves aux fins des attestations d'études.

L'association Canadian Parents for French (CPF), toujours active au Québec, envoie des délégués au Festival d'art oratoire et participe à diverses rencontres et séances d'information avec la communauté.

LE NOUVEAU-BRUNSWICK

Le Nouveau-Brunswick possède deux réseaux scolaires, un français et un anglais, dans lesquels l'anglais et le français sont respectivement enseignés comme langue seconde. Dans le réseau anglais, la nouvelle « politique 309 » sur le français langue seconde a été le point saillant de l'an dernier. Cette politique est entrée en vigueur en septembre 1995.

Tous les aspects de cette politique sont implantés conformément à ce qui avait été annoncé. Mentionnons, par exemple, les normes minimales de temps concernant le programme-cadre et le programme d'immersion ainsi que l'accès de tous les élèves de la première à la douzième année du réseau anglais aux programmes de français langue

seconde. Les écoles ont trois ans à compter du 1^{er} septembre 1995 pour se conformer à la politique, y compris aux changements apportés à la formation des enseignants.

Dans chaque district scolaire, les parents des enfants inscrits à un programme d'immersion ont été consultés. Les réactions ont été extrêmement favorables. Trois districts scolaires ont établi pour la première fois un point d'accès intermédiaire au programme d'immersion en sixième année, en plus du point d'accès précoc (première année). Par conséquent, la nouvelle politique ramène à deux les nombreuses formules du programme d'immersion en français. Les points d'accès en quatrième et en huitième année sont maintenant temporaires, le temps de permettre aux élèves qui sont déjà dans le réseau de terminer le programme qu'ils étaient tracé.

Voulant assumer encore plus étroitement ses responsabilités face aux parents, le ministère de l'Éducation a publié un document intitulé *Résultats scolaires* dans lequel il compare les résultats attendus à ceux qu'obtiennent effectivement les finissants dans l'ensemble de la province.

Dans le réseau français, le Ministère suit « à la lettre » un plan quinquennal de mise en œuvre (maintenant dans sa deuxième année) qui généralise l'application d'un nouveau programme d'anglais langue seconde de la troisième à la douzième année, dans toutes les écoles de la province.

Ce programme, élaboré dans le cadre d'essais poussés qui ont été réalisés au cours des dix dernières années, fait appel aux médias pour l'enseignement des langues. Il n'y a pas de manuel unique, mais de nombreux ouvrages sont utilisés. Le matériel, comme les magnétophones et les téléphones, est remis à chaque enseignant, qui reçoit la formation voulue. Cette année, 15 groupes d'enseignants ont participé à des ateliers d'été tenus un peu partout dans la province.

Les membres de la Fondation d'éducation des provinces maritimes ont convenu de normaliser leurs programmes d'études, et les programmes du Nouveau-Brunswick sont révisés en conséquence. Les différentes composantes d'un examen provincial en langues pour les classes de dixième année sont en cours d'élaboration. Cette année, la composante compréhension sera évaluée, les composantes d'expression orale et écrite, actuellement mises à l'essai, seront intégrées à l'examen de l'an prochain.

L'ONTARIO

partariné une « tournée culturelle » de Marc Tardif, artiste québécois qui a présenté dans différentes écoles de la province un spectacle de magie faisant appel à des notions scientifiques.

L'Ontario étudie le regroupement de différents conseils scolaires. Dans le rapport préliminaire qu'il a publié en septembre, le groupe de travail sur la réduction des conseils scolaires de l'Ontario a recommandé que le nombre de conseils scolaires, qui s'établit maintenant à 168, soit ramené à 82 (dont 15 de langue française). Aucune décision finale n'ayant encore été prise en ce sens, il est difficile d'évaluer les répercussions que les regroupements pourraient avoir sur certains programmes comme ceux d'immersion en français.

La Commission royale sur l'éducation a présenté son rapport au ministre de l'Éducation et de la Formation en décembre 1994. Elle y souligne l'importance des langues dans les études, faisant valoir que les programmes de français enrichi et d'immersion, dans lesquels différentes matières sont enseignées en français, aident les élèves à acquérir des compétences supérieures dans cette langue.

En février 1995, le ministère de l'Éducation a diffusé les documents « Common Curriculum : Policies and Outcomes, Grades 1 to 9 » et « Provincial Standards in Languages and Mathematics » auprès des conseils scolaires, relativement aux élèves qui apprennent le français langue seconde. Le premier article autour des résultats d'apprentissage, concernant les connaissances, les compétences et les valeurs que les élèves doivent intégrer à certaines étapes clés de leur scolarité. Le second décrit le rendement attendu de l'élève en regard des résultats, par exemple le niveau de complexité des phrases qu'il est censé formuler en réponse à une question d'examen oral.

En Ontario, les programmes de français langue seconde se caractérisent toujours par la vaste gamme des méthodes et des documents didactiques utilisés. L'enseignement du français langue seconde est obligatoire, le programme commence au plus tard en quatrième année, et les programmes facultatifs de français langue seconde (enrichi et immersion) prennent diverses formes, selon ce que décide chaque conseil scolaire.

L'association Canadian Parents for French (CPF) et l'Association ontarienne des professeurs de langues vivantes ont participé à des réunions avec des représentants du Ministère, qui ont porté sur les questions et les activités entourant les programmes de français langue seconde. La CPF a également entrepris de sonder ses membres afin de mieux répondre à leurs attentes et de les fidéliser. En outre, elle a organisé des camps d'été, ainsi que des « Rendez-vous » d'un jour dans les comités de Brant, de Lambton et d'Oxford.

LE QUÉBEC

dispensé en classe.

En avril dernier, le gouvernement du Québec a lancé, avec les États généraux sur l'éducation, la plus vaste consultation publique à se tenir dans cette province autour de l'éducation depuis la Commission Parent, il y a 30 ans. Le Conseil des ministres a donné 15 mois à la Commission pour mener des consultations et permettre à la population de se réunir dans le cadre d'assises régionales et nationales en vue de dégager des consensus sur des voies d'actions susceptibles d'améliorer le système d'éducation.

Comme on pouvait s'y attendre, la qualité de l'enseignement de la langue maternelle et de la langue seconde figurait parmi les principales préoccupations de nombreux intervenants. La situation des francophones qui, en Amérique du Nord, constituent une minorité entourée d'anglophones présente une difficulté unique pour la maîtrise du français, et fait craindre davantage pour la qualité de la langue. Mais, parallèlement, parents et éducateurs francophones s'ingrèment également des compétences en anglais langue seconde de leurs enfants. Par ailleurs, l'apprentissage de la langue seconde pose aussi un défi particulier à la communauté d'expansion anglaise du Québec, puisque les élèves des écoles anglaises doivent acquérir les compétences linguistiques voulues pour bien fonctionner dans une société où le français prédomine.

Dans le mémoire qu'il a présenté à la Commission en août dernier, le Conseil de la langue française s'est exprimé clairement sur le réseau des écoles françaises : le français doit être au cœur du système scolaire, il faut consacrer plus de temps à cette matière, il faut donner aux enfants le goût des grands auteurs et mieux enseigner la grammaire. Le président du Conseil de la langue française s'est également prononcé en faveur de l'enseignement d'une deuxième langue, voire d'une troisième, face à la mondialisation de l'économie. Il a toutefois souligné que les élèves doivent d'abord maîtriser leur langue maternelle.

Alliance Québec, qui a aussi comparu devant les États généraux en août dernier, a rappelé que le bilinguisme est habituellement un prérequis à l'embauche dans des postes spécialisés ou professionnels. Voilà pourquoi cette organisation a recommandé à la Commission que « le ministère de l'Éducation devrait voir à ce que des cours appropriés de français langue

aux enseignants de formuler et de recevoir des commentaires sur les projets-pilotes entourant le programme.

LE MANTOBA

Le nombre d'inscriptions aux cours de français langue seconde a légèrement augmenté cette année au Manitoba.

En janvier 1995, le gouvernement provincial publiait un plan d'action pour la refonte du système scolaire depuis la maternelle jusqu'à la quatrième année du secondaire (correspondant à la douzième année dans d'autres provinces). Intitulé *Nouvelles directions pour le renouveau de l'éducation*, le plan d'action est le fruit de consultations publiques tenues au cours des dernières années. Ce document d'orientation générale, qui doit guider le renouveau pédagogique dans les écoles publiques du Manitoba, délimite les domaines correspondants aux compétences fondamentales requises ainsi que les matières de base obligatoires. Comme c'était le cas avant l'adoption de cette nouvelle politique, le français élémentaire demeure une matière complémentaire facultative. Les divisions scolaires et certaines écoles, appuyées par des comités de parents, sont chargées de faire une sélection parmi les matières complémentaires et peuvent, si elles le désirent, en faire des matières obligatoires pour leurs élèves.

Le ministère de l'Éducation est à définir les résultats attendus des apprentissages des élèves, de la maternelle à la quatrième année du secondaire, dans les quatre matières de base : les langues, les mathématiques, les sciences et les sciences humaines, de manière à ce que le plan d'action soit effectivement appliqué. Les travaux s'effectuent sous les auspices du *Western Canadian Protocol for Collaboration on Basic Education*. Le Manitoba y joue un rôle prépondérant en ce qui concerne les résultats des apprentissages. Lorsque ces résultats auront été délimités, le Ministère les intégrera dans un programme d'études révisé. Les résultats et les programmes concernant les classes d'immersion sont formulés et communiqués en même temps que ceux qui s'appliquent aux classes de français et d'anglais langue maternelle.

À l'hiver 1994-1995, le Ministère a publié un document d'orientation intitulé *Les bases d'excellence*, où il précise le temps qui doit être consacré depuis la maternelle jusqu'à la quatrième année du secondaire aux programmes de français, d'anglais et d'immersion en français. Pour le réseau anglais, ce document prévoit 20 minutes par jour de français de base, de la première à la troisième année, 30 minutes, de la quatrième à la sixième année, et 40 minutes, en septième et en huitième année.

L'association Canadian Parents for French (CPF) est engagée dans des discussions avec le Ministère relativement à la mise en œuvre de la nouvelle politique. Par ailleurs, elle a

travaux d'élèves (notamment des compositions écrites correspondant à différents stades du programme) serviront de modèles quant aux résultats associés à chaque niveau. La Direction générale des services linguistiques procède à une évaluation des besoins auprès des professeurs de français langue seconde.

Le ministère de l'Éducation de l'Alberta poursuit ses travaux entourant le télé-enseignement du français langue seconde au niveau secondaire. Le programme s'assortira de modules thématiques pour chaque niveau et comprendra un manuel de l'élève et un cahier d'exercices, des audiocassettes, des vidéos et un guide de l'enseignant.

Le développement du programme d'immersion se poursuit. Ainsi, les programmes de mathématiques allant de la maternelle à la neuvième année ont été préparés en collaboration avec le regroupement des quatre provinces de l'Ouest et des deux territoires, connu sous le nom de *Western Canadian Protocol*. Le cours « français en arts du langage » est terminé et pour ce qui est de la version anglaise du même cours, l'évaluation des besoins des élèves en immersion va bon train. Enfin, un projet pancanadien relatif à l'enseignement des sciences vient d'être lancé.

LA SASKATCHEWAN

En Saskatchewan, les inscriptions aux cours de français langue seconde continuent d'augmenter lentement. Cette année, la conférence annuelle de l'association Canadian Parents for French (CPF) se tenait à Saskatoon et accordait une importance nouvelle aux jeunes qui, pour la première fois, y avaient une délégation officielle.

La Saskatchewan élabore actuellement un programme d'immersion au secondaire, en collaboration avec les autres provinces de l'Ouest. Le programme précisera également les résultats attendus des apprentissages. Parallèlement à ces travaux, le programme-cadre est réexaminé avec le concours de la Fondation d'éducation des provinces maritimes.

Les enseignants poursuivent leur formation afin de s'adapter aux changements apportés au programme et aux nouvelles méthodes adoptées. Des ateliers ont été présentés partout dans la province pour leur permettre de se familiariser avec les nouveaux outils du programme et de perfectionner leurs méthodes d'enseignement dans le programme-cadre et dans les programmes d'immersion.

Le gouvernement provincial vient d'entreprendre la création de réseaux informatiques pour l'enseignement du français langue seconde. Elèves, enseignants et administrateurs peuvent communiquer entre eux par le truchement de babillards et de courriers électroniques qui servent aussi aux programmes d'apprentissage. Un babillard électronique permet notamment

2. LES PROVINCES ET LES TERRITOIRES

LE YUKON

Le nombre d'élèves inscrits aux programmes d'immersion en français poursuit sa légère mais constante progression au Yukon, où le programme est offert de la maternelle à la douzième année. Le choix des cours s'élargit d'année en année. Ainsi, en septembre 1995, de nouveaux cours de français, de mathématiques et de biologie en douzième année ont vu le jour. Le nouveau programme-cadre de français sera mis en œuvre en septembre 1996 dans les classes de onzième et douzième année, après avoir franchi l'étape des essais-pilotes.

Par ailleurs, la démarche évoquée dans le rapport de l'an dernier relativement aux applications de l'Internet à l'enseignement du français langue seconde se poursuit. Selon un porte-parole du ministère de l'Éducation, cette technologie représente « la voie de l'avenir au Yukon ».

La Division des programmes en français du ministère de l'Éducation est également fière de ses cours de conversation française pour adultes, qui ont progressé considérablement depuis 1988. En 1994-1995, 325 personnes se sont inscrites à ce programme.

LES TERRITOIRES DU NORD-OUEST

En septembre 1994, un nouveau programme-cadre de français, fondé sur l'approche expérimentelle, est entré en vigueur dans toutes les écoles qui offrent le programme. La formation en cours d'emploi des enseignants, amorcée en 1994-1995 dans toutes les régions, s'est poursuivie au cours de l'année scolaire 1995-1996. Un nouveau programme d'immersion française s'inspirant du programme appliqué en Alberta est également mis à l'essai cette année.

L'association Canadian Parents for French (CPF) a participé à la Semaine nationale de la francophonie et a organisé une « tournée culturelle » de la troupe folklorique Les Bûcherons, d'Edmonton, qui s'est rendue à Fort Smith, à Hay River et à Yellowknife.

LA COLOMBIE-BRITANNIQUE

La Colombie-Britannique met actuellement en application sa nouvelle politique sur l'enseignement des langues annoncée en juillet 1994. Les consultations menées par la suite ont donné lieu à quelques révisions mineures, et le nouveau document doit être rendu public en janvier 1996. Suivant

L'ALBERTA

Fait intéressant, le conseil scolaire de Vancouver a lancé en septembre 1995 son premier programme-pilote d'immersion en mandarin. Conçu pour des enfants dont le mandarin n'est pas la première langue, ce programme est ouvert à tous les élèves de Vancouver.

Un projet-pilote est en cours afin de déterminer la possibilité d'évaluer à l'échelle provinciale le français oral des élèves inscrits au programme-cadre, puisque l'examen final ne comporte encore aucune composante orale, alors qu'en classe, l'accent est mis sur l'expression orale. Les enseignants reçoivent également de la formation en matière d'évaluation. Au moins 20 districts scolaires participent au projet-pilote qui s'applique à des classes de la huitième à la douzième année.

base de la cinquième à la douzième année.

Le programme imprimé et la trousse documentaire révisés sont maintenant rassemblés en un même document intitulé *Trousse de ressources intégrées* qui s'applique au français de

début de 1996.

Des renseignements détaillés à l'intention des parents ont été colligés dans un petit guide qui devrait paraître au huitième année.

cette politique, « De la cinquième à la huitième année, tous les élèves, à l'exception de ceux qui ont des besoins spéciaux [...] doivent obligatoirement apprendre une langue seconde. C'est le district scolaire qui choisira la langue en question. Sauf décision contraire de celui-ci, c'est le français qui sera enseigné. » [Notre traduction] Au cours des trois prochaines années, le programme sera instauré graduellement dans les écoles où il n'est pas encore offert aux niveaux visés. À l'heure actuelle, le français n'est obligatoire qu'en

Un programme d'études faisant suite aux recommandations de l'Étude nationale sur les programmes-cadres de français a été monté pour les neuf niveaux scolaires, et des modèles d'examens ont été mis au point. Des exemples de

Les tendances marquées qui se dégagent dans le domaine de l'éducation influent sur le contexte général dans lequel se fait l'enseignement de la seconde langue officielle. La collaboration entre les provinces, dont nous avons déjà fait état l'an dernier, continue à favoriser l'évolution amorcée. Deux importants groupes interprovinciaux travaillent à des projets conjoints : d'une part, la Fondation d'éducation des provinces maritimes, où sont représentées la Nouvelle-Écosse, le Nouveau-Brunswick, l'Île-du-Prince-Édouard et — partiellement — la Saskatchewan; d'autre part, la Western Canadian Protocol, qui comprend les quatre provinces de l'Ouest et les deux territoires. Ces groupes participent à des projets visant à mettre au point des programmes d'études et des systèmes d'évaluation normalisés.

Depuis les dix dernières années, dans toutes les provinces, on procède à l'incorporation graduelle, dans le travail quotidien en classe, des recherches de l'Étude nationale sur les programmes de français de base, important projet plurianuel dont le rapport est paru en 1989. L'étude préconisait le modèle d'enseignement de la langue fondé sur la communication et l'expérimentation, où est privilégiée l'interaction des élèves. En fait, les projets d'élaboration de programmes et de formation des enseignants, mis sur pied partout au Canada, ont créé une petite révolution dans l'enseignement de la langue seconde au pays.

Ces innovations n'ont pas touché seulement l'enseignement du français langue seconde. Au Nouveau-Brunswick, dans le secteur francophone du système scolaire, le ministère responsable s'emploie à implanter partout un nouveau programme mult média d'anglais langue seconde fondé sur la communication. Au Québec, l'option English Second Language — Language Arts (Langues — Anglais langue seconde) offre aux élèves d'expression française avancées du cours secondaire un programme enrichi s'appuyant sur un matériel diversifié.

Depuis quelque temps, des initiatives visant à normaliser les examens sont en cours dans certaines provinces. Pendant que les éducateurs révisent l'ensemble de leur procédure d'examen, ils s'emploient également à adapter leurs méthodes d'évaluation aux nouvelles formes d'enseignement pratiquées en classe. Ainsi, en Colombie-Britannique, on vérifie cette année la faisabilité d'une évaluation orale applicable dans toute la province. Signalons qu'au Nouveau-Brunswick, la pratique de l'entrevue servant à contrôler la maîtrise de la langue orale est déjà bien établie.

Loin de retirer leur soutien à l'enseignement de la langue seconde, d'un bout à l'autre du pays, les ministères provinciaux de l'éducation manifestent leur intérêt pour l'étude de la langue seconde par l'introduction de politiques nouvelles. L'une des recommandations de la récente Commission royale sur l'éducation, à Terre-Neuve, vise à hausser le niveau des programmes de français langue seconde et à accroître la place

Les organisations de parents et d'enseignants continuent, de leur côté, à préconiser l'enseignement et l'amélioration de la langue seconde. Mentionnons particulièrement l'Association canadienne des professeurs d'immersion (ACPI), qui a présenté, lors de sa conférence annuelle, en novembre, une nouvelle publication intitulée *L'immersion et l'interculturalisme : Ouverture à la francophonie et aux autres cultures 1995*. Cette publication, cinquième d'une série conçue pour développer la compréhension culturelle dans le cadre des programmes d'immersion, renferme des leçons, des exercices et des thèmes proposés, qui visent à aider les élèves à reconnaître les ressemblances et les différences culturelles et à favoriser la collaboration. Contrairement aux quatre premiers documents, surtout axés sur la culture française, celui-ci embrasse aussi d'autres cultures.

Enfin, la toujours active association Canadian Parents for French poursuit son exploration de nouveaux territoires. La CPF a décidé, en 1994, de multiplier les occasions de faire participer les jeunes à des activités d'apprentissage du français langue seconde. Un groupe de travail bénévole pour la jeunesse a été mis sur pied. L'un de ses projets a été de concevoir un nouveau programme annuel destiné à remplacer le Festival national d'art oratoire, dont la création remonte à dix ans, en liaison avec le programme « Rencontres du Canada » du Centre Terry Fox, à Ottawa. Le Centre réservera chaque année 125 places pour les enfants de familles membres de la CPF dans toutes les régions du Canada.

Comme le Commissaire l'a rappelé aux participants à la conférence nationale de la CPF, la communication est la clé qui nous permettra de vivre pleinement et en harmonie, tant au Canada que sur la scène mondiale. « [La] barrière des communications, a souligné le Commissaire, conduit inévitablement à de l'incompréhension de part et d'autre, nous ne connaissons pas notre sœur ou notre frère, et cette personne ne nous connaît pas. » L'élimination de telles barrières, a-t-il dit, doit être notre objectif fondamental.

L'ENSEIGNEMENT DE LA LANGUE SECONDE ET L'HARMONIE

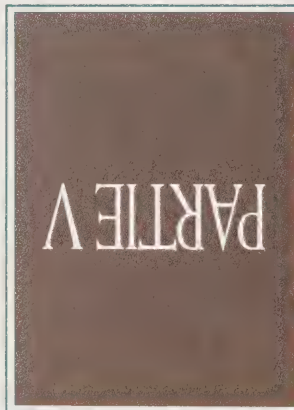
L'enseignement de la seconde langue officielle continue à tenir une place importante dans les écoles canadiennes. Sur une population scolaire dépassant tout juste les 5 millions, environ 3 millions d'élèves étudient le français ou l'anglais comme deuxième langue. Les inscriptions dans les classes d'immersion en français réparties aux quatre coins du pays semblent stables à quelque 300 000 élèves ou un peu plus.

Les options d'apprentissage ont augmenté au cours des récentes décennies. Des programmes-cadres élargis et enrichis offrent de nouvelles possibilités et, selon le lieu où ils habitent, les élèves peuvent avoir le choix d'entrer dans un programme d'immersion au début de leur scolarité, au milieu ou même vers la fin du primaire. Au Québec, il n'existe pas de programme d'immersion en anglais, mais il y a maintenant dans 35 commissions scolaires un programme d'anglais intensif destiné aux élèves francophones de cinquième et sixième année qui connaît un grand succès. Entre-temps, le nombre des Canadiens qui se considèrent bilingues est passé de 2 800 000 qu'il était lors du recensement de 1971, à 4 500 000, à celui de 1991.

« Le nombre d'inscriptions [au cours de français langue seconde au niveau élémentaire et en particulier dans les programmes d'immersion] a monté en flèche dans les années 1980 et n'a pas été suivi par une diminution, c'est là un signe qu'il ne s'agit pas d'une mode passagère », a déclaré le Commissaire à la conférence nationale de l'association Canadian Parents for French (CPF), qui a eu lieu cette année en Saskatchewan. « Ces cours répondent à un objectif réel que se donnent les parents, au nom de leurs enfants [...]. Le fait que le nombre d'inscriptions reste le même d'année en année signifie que d'une génération à l'autre les parents en partent à d'autres parents et que les parents des enfants qui ont participé à cette expérience en confirment le bien-fondé. »

Un sondage mené cette année par la Carleton Opinion Marketing and Public Affairs Surveys Inc. pour le compte de la CPF confirme l'opinion du Commissaire. Les réponses obtenues sont très favorables à l'enseignement des langues dans les écoles canadiennes. Les trois quarts des Canadiens d'expression anglaise croient que « l'apprentissage d'une

PARTIE V



deuxième langue est un élément important de l'éducation des écoliers canadiens. En outre, la moitié (52 p. 100) le considèrent comme très important ». [Notre traduction] (Au Québec, l'étude de l'anglais langue seconde est obligatoire pour les élèves francophones, depuis la quatrième année jusqu'à la fin du cours secondaire.)

Le rapport dit encore que les attitudes à l'égard de l'immersion en français sont très positives. De fait, 60 p. 100 des répondants y sont favorables. L'étude conclut que « les Canadiens sont de toute évidence convaincus de l'intérêt que présente l'étude d'autres langues ». [Notre traduction]

Comme notre monde devient de plus en plus planétaire et que, grâce à des réseaux comme l'Internet, des communications directes s'établissent non plus seulement entre les chefs d'État, mais aussi entre des personnes de toutes les régions du monde, le Canada s'appuiera de plus en plus sur les compétences linguistiques de ses citoyens pour entretenir le contact avec le reste de la planète, aussi bien qu'avec tous les secteurs de notre propre société. Un rapport de l'Unesco, publié en 1993 et intitulé *Les politiques linguistiques dans le monde pour le XXI^e siècle*, dit : « C'est pourquoi dans le siècle à venir, les apprenants devraient dès leur plus jeune âge être sensibilisés aux langues de leur entourage et du monde plus lointain. [...] C'est par un ajustement de l'apprentissage des langues à la diversité culturelle de notre société que la mise en place d'une convivialité pacifique a le plus de chances d'être réalisée. »

Entretien des vues similaires au sujet de l'avenir, la CPF a mené une campagne nationale d'information et de sensibilisation sur le thème « Learning English and French Opens Doors to Tomorrow » (l'apprentissage de l'anglais et du français ouvre les portes de l'avenir). L'association a en outre produit une bande vidéo promotionnelle intitulée « Proud of Two Languages » (Fiers d'avoir deux langues), mettant en scène de jeunes Canadiens qui communiquent dans leur deuxième langue, le français.

Bien sûr, outre l'intérêt qu'il présente pour le commerce international et les relations diplomatiques, l'enseignement de la langue seconde revêt une importance fondamentale pour les Canadiens, puisqu'il nous permet de communiquer entre nous. Il fut un temps où les étudiants canadiens d'expression anglaise recherchaient des programmes d'échange qui les conduisaient en France; ils savent maintenant qu'ils peuvent trouver à proximité de chez eux des occasions de mettre à profit leur connaissance du français : dans une école du voisinage, au cinéma ou dans diverses localités de leur province.

Nombre d'élèves inscrits aux programmes conçus pour permettre aux enfants de la minorité de langue officielle (l'anglais au Québec et le français ailleurs) d'étudier dans leur langue maternelle; classes où ces programmes sont assurés; nombre d'écoles les dispensant, selon les provinces et territoires, 1970-1971, 1994-1995 et 1995-1996.

Province ou territoire	1970-1971			1994-1995			1995-1996		
	Elèves inscrits	Classes	Nombre d'écoles	Elèves inscrits	Classes	Nombre d'écoles	Elèves inscrits	Classes	Nombre d'écoles
Terre-Neuve	185	M à 10	1	256	M à 11	5	251	M à 11	5
	1970-1971			1994-1995			1995-1996		
Ile-du-Prince-Édouard	796	1 à 12	7	631	1 à 12	2	634	1 à 12	2
	1970-1971			1994-1995			1995-1996		
Nouvelle-Écosse	7 388	P à 12	32	3 752	P à 12	19	3 738	P à 12	19
	1970-1971			1994-1995			1995-1996		
Nouveau-Brunswick	60 679	M à 12	196	45 298	M à 12	131	44 818	M à 12	130
	1970-1971			1994-1995			1995-1996		
Québec	248 855	M à 11	519	97 865	M à 11	365	98 497	M à 11	367
	1970-1971			1994-1995			1995-1996		
Ontario	115 869	M à 13	407	97 173	M à 13	416	99 263	M à 13	416
	1970-1971			1994-1995			1995-1996		
Manitoba	10 405	M à 12	49	5 414	M à 12	28	5 460	M à 12	28
	1970-1971			1994-1995			1995-1996		

Source : Statistique Canada, Division de l'enseignement élémentaire et second

* Le total ne comprend pas l'Alberta puisque les données ne sont pas disponibles.

n.d. Données non disponibles.

e Estimation.

P Primaire

M Maternelle

1 065

1 054

1 197

procédures de révision de l'article 17 du protocole constitutif de la Confédération canadienne.

La dimension linguistique d'une éventuelle réforme n'est toutefois pas connue. La province compte deux écoles homogènes de langue française et quatre autres, à majorité anglophone, qui ont des classes spéciales pour les élèves francophones. Cependant, la Fédération des parents francophones de Terre-Neuve et du Labrador (FPFTNL) n'a pas encore de contrôle direct sur la gestion des programmes scolaires de langue française, ce qu'elle réclame depuis des années. La FPFTNL prépare un recours judiciaire afin de l'obtenir.

Dans l'édition du 18 août du bimensuel de langue française *Le Gabotier*, l'éditorialiste Jacinthe Lafrance a réclame que la réforme de l'enseignement tienne pleinement compte des droits scolaires des francophones. Dans des lettres adressées au Premier ministre Clyde Wells et au ministre de l'Éducation Chris Decker, le Commissaire aux langues officielles a appuyé cette demande, tout en félicitant ses correspondants de certaines mesures déjà prises en faveur de l'éducation en langue française. Au cours d'une rencontre avec les parents francophones, M. Decker a laissé entendre que la réforme scolaire allait bel et bien comporter des mesures reconnaissant les droits des francophones à la gestion scolaire. Cependant, au moment de mettre sous presse, il n'était toujours pas certain à quel moment cette réforme scolaire allait entrer en vigueur, ni quelles modalités précises étaient prévues pour la gestion scolaire francophone.

La Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador (FFTNL) a préparé cette année un plan quinquennal de développement communautaire. Résultat de la collaboration de plusieurs groupes, le plan se veut un projet mobilisateur visant à « favoriser une évolution constante et concertée de la communauté francophone ». Si l'éducation et la formation professionnelle y sont des priorités, le plan comporte d'autres éléments majeurs, notamment le développement économique des régions francophones, de meilleurs services gouvernementaux en français et davantage de programmation de radio et de télévision en langue française.

Le 27 octobre, les représentants de la communauté francophone de Terre-Neuve et du Labrador et ceux du ministère du Patrimoine canadien ont signé une entente Canada-communauté qui vise le développement de la communauté à long terme et garantit la participation du Ministère à cette fin.

Enfin, le tronçon de route de 15 km reliant Cap-Saint-Georges à Grand'Terre est maintenant ouvert. La construction de ce chemin qui relie ces deux communautés francophones a été rendue possible grâce à un financement

Les services fédéraux

conjoint des gouvernements fédéral et provincial. Cette route tant attendue permet d'éviter le détour de 75 km autrefois nécessaire le long de la péninsule de Port-au-Port, et les enfants de Cap-Saint-Georges peuvent maintenant fréquenter l'école francophone du Centre scolaire et communautaire Sainte-Anne de Grand'Terre. Lors de l'ouverture officielle de la route, le 12 octobre, le Premier ministre Clyde Wells a déclaré « Cette route [...] est un moyen de parvenir à une meilleure société, une meilleure culture et une meilleure économie. »

C'est surtout sur la côte ouest de l'île, au Labrador et dans la capitale, Saint-Jean, qu'habitent les 2 680 francophones de la province, soit 0,5 p. 100 de la population totale. La Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador (FFTNL) représente les intérêts de cette population.

Si on en juge par le nombre de plaintes reçues, il semble que les institutions fédérales assujetties au *Règlement* aient suffisamment de personnel pour répondre à leurs obligations. En 1995, le Commissariat a reçu peu de plaintes ou de demandes de renseignements concernant l'absence de services en français dans les institutions fédérales.

À la fin de l'année financière 1994-1995, la fonction publique fédérale à Terre-Neuve et au Labrador comptait 5 949 postes, dont 71, ou 1,2 p. 100, exigeaient la connaissance des deux langues officielles; 63 de ces postes (88,7 p. 100), sont occupés par des personnes ayant l'anglais comme première langue officielle.

francophone étant plaints de la détérioration des services fédéraux à l'Île-du-Prince-Édouard, le Commissaire a promis de se pencher sur ce dossier.

Malgré sa taille démographique relativement petite, la communauté des 5 280 Canadiens d'expression française de l'Île-du-Prince-Édouard, soit 4,1 p. 100 de la population, fait preuve d'un dynamisme exemplaire. La Société Saint-Thomas d'Aquin (SSTA) représente les intérêts de la communauté, et un nombre important d'institutions académiques contribuent à sa vitalité.

Les services fédéraux

En 1995, 67 plaintes visant les services fédéraux à l'Île-du-Prince-Édouard ont été déposées. Le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux a fait l'objet du plus grand nombre de plaintes, soit 12. La société Strait Crossing Development Inc., à qui a été confiée la construction du pont devant relier l'île et le Nouveau-Brunswick, est à ce titre tenu d'offrir un service au public pour le compte du Ministère, mais à toute fin pratique ne l'a pas fait en français. Quant aux plaintes visant la non-publication d'annonces dans la presse de langue officielle minoritaire, huit dossiers ont été ouverts contre Air Canada.

À la fin de mars, l'administration fédérale à l'Île-du-Prince-Édouard comptait 2 237 postes, dont 397 (17,7 p. 100) exigent la connaissance des deux langues officielles. De ce nombre, 273 (68,8 p. 100) sont occupés par des employés ayant l'anglais comme première langue officielle. Malgré le nombre relativement élevé de postes bilingues, les plaintes parvenues au Commissariat ont augmenté considérablement, passant de 52 en 1994 à 67 cette année.

Enfin, le nombre de plaintes visant Marine Atlantique demeure élevé. Même si, en 1994, cette institution a fourni au Commissariat un plan d'action en vue de remédier aux problèmes qui perdurent depuis des années, la prestation de services dans les deux langues officielles laisse toujours à désirer, principalement à bord des navires faisant la navette entre l'Île-du-Prince-Édouard et le continent. Même le ministère du Patrimoine canadien a exceptionnellement fait l'objet de huit plaintes cette année. Les plaignants s'opposaient surtout à l'insuffisance du service en français lors de l'accueil au téléphone. Le Ministère a pris des mesures correctrices.

TERRE-NEUVE

Le 5 septembre, la population de Terre-Neuve et du Labrador a voté en faveur de la réforme scolaire que le gouvernement lui avait proposée. Le gouvernement provincial pourra donc entreprendre la refonte du système scolaire confessionnel et entamer avec le gouvernement fédéral des

problèmes subsistent. D'une part, de nombreux parents francophones réclament depuis des mois une école française à Summerside, car leurs enfants doivent choisir entre fréquenter l'école locale anglaise et prendre la navette jusqu'à l'école française Evangéline située à Abrams Village, à une vingtaine de kilomètres. D'autre part, certains se plaignent que le ministère de l'Éducation exerce une trop grande emprise sur le conseil scolaire francophone.

Il y a eu aussi en 1995 des progrès notables au niveau postsecondaire. Le Collège de l'Acadie, dont le siège social se situe en Nouvelle-Écosse, a ouvert un campus à Wellington, à l'Île-du-Prince-Édouard, de sorte que les élèves francophones de l'île peuvent maintenant poursuivre un cours collégial en français sans quitter leur province.

La communauté d'expression française, et notamment la Société Saint-Thomas d'Aquin (SSTA), se sont employées activement à élaborer des plans de développement et à négocier une entente Canada-communauté. Le ministre du Patrimoine canadien d'alors, M. Michel Dupuy, a rendu visite à la communauté francophone de l'île, les 24 et 25 août, et a réitéré son engagement à l'égard de la mise en œuvre des articles 41 et 42 de la *Loi sur les langues officielles*. Par suite de cette visite, les représentants de la communauté francophone de l'île et ceux du Ministère ont entrepris, en novembre, de négocier une entente visant à assurer l'épanouissement économique et social de la communauté.

Bien que le gouvernement provincial ait adopté une politique des langues officielles et accompli des progrès dans l'offre de services en français dans certains domaines, quelques problèmes persistent. Ainsi, la communauté d'expression française s'est dite déçue que la nouvelle Commission provinciale de la capitale ne compte aucun francophone. Dans l'éditorial du 20 septembre, Jacinthe Laforest de *La Voix acadienne* n'a pas manqué de souligner cette lacune : « L'historique dit que les francophones étaient délégués à la Conférence de Charlottetown, au même titre que les anglophones, et qu'ils étaient partenaires à part entière [...] La Commission de la capitale doit inclure une personne de langue française. »

Les 20 et 21 septembre, le Commissaire aux langues officielles s'est rendu à Charlottetown où il a rencontré la Première ministre Catherine Callbeck ainsi que plusieurs membres de la communauté francophone, dont MM. Robert Arseneault, président de la SSTA, et Donald DesRoches, président de *La Voix acadienne*. Le Commissaire leur a signalé qu'il insiste auprès des institutions fédérales pour qu'elles respectent la *Loi sur les langues officielles* en plaçant leurs annonces publicitaires dans *La Voix acadienne*, de plus, il a appuyé la communauté francophone qui revendique la présence d'un représentant à la Commission provinciale de la capitale. (Une telle personne a éventuellement été nommée.) Enfin, certains membres de la communauté

Souignons également qu'en 1995, l'Agence de promotion économique du Canada atlantique a tout mis en œuvre pour améliorer la prestation de ses services dans les deux langues officielles.

Quelques-unes des plaintes en provenance de la Nouvelle-Écosse étaient liées à la langue de travail. Elles traitaient, par exemple, de l'impossibilité pour la Commission de la fonction publique (CFP) à Halifax de fournir des services en français aux membres de son personnel travaillant à partir du bureau de district de la CFP situé à Moncton. Au cours de l'année, la CFP a entrepris des démarches pour redresser la situation.

Au total, 49 plaintes portaient sur des annonces publiées dans les médias de langue anglaise sans équivalent dans la presse de langue française. Les institutions fédérales ayant fait l'objet du plus grand nombre de plaintes sous ce rapport sont la Société du port de Halifax, l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes et la Banque de développement du Canada.

Des 11 929 fonctionnaires fédéraux en Nouvelle-Écosse, 823 (6,9 p. 100) occupent des postes désignés bilingues. Plus de 15 p. 100 d'entre eux, soit 126, ne satisfont pas aux exigences linguistiques de leur poste. Les organismes dont la réorganisation, rendue nécessaire par exemple par le fusionnement de divers services, n'est pas encore terminée, devront en procédant à ce réaménagement tenir compte de leurs responsabilités en matière de service au public dans les deux langues officielles. En Nouvelle-Écosse, on ne dénombre que 443 fonctionnaires fédéraux de langue française, représentant 3,7 p. 100 de l'ensemble de la fonction publique fédérale dans cette province, alors que 4,4 p. 100 de la population est francophone.

L'ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD

Le 15 septembre, la Première ministre Catherine Callbeck inaugurerait la bibliothèque Dr J.-Edmond-Arsenault, logée au Carrefour de l'Isle-Saint-Jean. Baptisée en l'honneur d'un des pionniers de l'éducation en langue française de l'île, cette bibliothèque servira à la fois le grand public francophone de Charlottetown et les 185 élèves de l'école François-Buote.

C'est sans doute dans le domaine de l'éducation que la communauté francophone de l'île a enregistré les progrès les plus remarquables au cours des dernières années. L'île-du-Prince-Édouard a été la première des provinces à forte majorité anglophone à ériger un système scolaire en confort-maintenant, l'île-du-Prince-Édouard possède en effet un conseil scolaire francophone responsable de l'éducation de tous les élèves d'expression française. Cependant, quelques

répartis sur quatre ans, engage les parties à aider la communauté d'expression française de la province à atteindre ses objectifs dans les domaines de l'éducation, de la formation professionnelle, du développement communautaire et de la promotion des services en français. Monsieur Robert Thibault, président sortant de la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse (FANE), a déclaré que l'entente « contribuera largement à l'épanouissement des communautés acadiennes ».

Enfin, une nouvelle station communautaire, Radio-Chéticamp, est entrée en ondes le 6 octobre et, à peine une semaine plus tard, le journaliste Daniel AuCoin constatait dans *Le Courrier* l'intérêt croissant de la population pour sa programmation.

La population d'expression française est concentrée dans l'est de la Nouvelle-Écosse à Chéticamp, à l'île Madame et à Pomquet, au centre à Halifax-Darmouth, et au sud-ouest de la province dans Clare Argyle et Yarmouth. Le dernier recensement établissait la population totale de la province à 899 945 habitants, dont 39 415 (4,4 p. 100) ont déclaré le français comme langue maternelle.

Les services fédéraux

La population d'expression française de la Nouvelle-Écosse éprouve encore de la difficulté à recevoir des services dans la langue officielle de son choix de la part des institutions fédérales. En 1995, quelque 105 plaintes ont été déposées contre plus de 25 institutions fédérales qui y sont installées, la plupart traitaient de l'absence de service en français.

Le ministère du Patrimoine canadien a fait l'objet de six plaintes au sujet des activités entourant le Grand Campement. Lors de l'inscription à cet événement à la Forteresse de Louisbourg, le service n'a pas toujours été offert en français; des affiches rédigées en anglais ont été installées pour régler des problèmes de dernière minute, le formulaire d'inscription a été remis aux participants en anglais seulement, et les bénévoles ont dû attendre près d'une heure pour recevoir la version française de l'entente régissant leurs services. Même si le ministère du Patrimoine canadien dispose d'un personnel bilingue suffisant, ces incidents montrent qu'il lui faut prendre des mesures pour assurer un service en français en tout temps.

À l'aéroport d'Halifax, les annonces d'Air Canada sont faites souvent en anglais seulement et le service au guichet n'est pas toujours disponible en français; nous continuons, année après année, à recevoir des plaintes à ce sujet. Des plaintes mettant en cause Transports Canada étaient surtout liées à l'affichage unilingue anglais à l'aéroport d'Halifax. Depuis qu'il en a été avisé, le Ministère a apporté les correctifs nécessaires.

cas. Ces employés se tournent parfois vers des employés bilingues chargés d'autres fonctions, à qui les services postaux ne sont pas familiers.

Le Service correctionnel du Canada a lui aussi été visé par plusieurs plaintes, notamment en ce qui a trait à l'absence de programmes de réadaptation sociale en français.

Tres peu de plaintes ont été déposées contre le ministère du Développement des ressources humaines en 1995 et des correctifs ont immédiatement été apportés. À titre d'exemple, dès que le Ministère a été saisi d'un problème lié au profil linguistique d'un poste dans la Miramichi, il a immédiatement modifié ce profil pour mieux y refléter les exigences linguistiques du poste. Dans un autre cas, il a accepté de payer les déplacements d'une cliente de Tracadie à Bathurst, afin de lui permettre de passer un examen pour un emploi dans la langue officielle de son choix. De plus, le Ministère a pris les mesures nécessaires afin d'offrir l'examen dans les deux langues officielles à partir de son centre d'emploi à Tracadie.

Somme toute, la plupart des bureaux fédéraux au Nouveau-Brunswick offrent un assez bon service dans les deux langues officielles. Le problème majeur se situe sur le plan de la langue de travail. Les institutions fédérales ne réussissent pas toujours à créer un milieu de travail favorable à l'usage des deux langues officielles, car bien des gestionnaires connaissent peu ou mal leurs responsabilités linguistiques à ce sujet. Ils seront dorénavant mieux informés grâce à la brochure, intitulée *Le français et l'anglais au travail* — ce que les employés fédéraux doivent savoir, publiée récemment par le Conseil du Trésor et le Commissariat aux langues officielles.

LA NOUVELLE-ÉCOSSE

« Nous sommes au cœur même de l'ancienne Acadie [...] mais aussi au cœur de l'Acadie moderne. La nouvelle génération est l'héritière des traditions. Elle sera prête à jouer son rôle dans l'avenir du pays [...] L'Acadie est un symbole qui se refait de jour en jour. » C'est en ces termes que s'est exprimé le gouverneur général du Canada, M. Roméo LeBlanc, à l'occasion de la collation des grades de l'Université Sainte-Anne le 29 avril 1995. Devant 55 nouveaux diplômés de cette université de langue française située à Pointe-à-l'Église, M. LeBlanc a salué les contributions des Acadiens au Canada et dans le monde entier. Si la visite du gouverneur général a été le plus grand événement à l'Université Sainte-Anne cette année, cette vénérable institution a également reçu, le 11 août, d'autres personnalités dans le cadre des festivités entourant son 105^e anniversaire et l'ouverture de son pavillon universitaire, l'édifice Bernardin-J.-Comeau.

L'Université Sainte-Anne n'est pas la seule maison d'enseignement postsecondaire de langue française en Nouvelle-Écosse, le Collège de l'Acadie offre des cours à

quelque 600 étudiants francophones dans six endroits différents de la province ainsi que des cours à distance grâce à de nouvelles technologies de l'information. Le collège a décerné cette année des diplômes à 74 finissants de sept programmes de formation professionnelle.

Par ailleurs, c'est à un système scolaire en pleine évolution que la communauté acadienne a consacré l'essentiel de ses énergies. Au début de 1995, le gouvernement a publié un livre blanc sur l'éducation intitulé *Horizons*, dans lequel il prévoyait diverses formules de réforme des conseils scolaires. Ensuite, le ministre de l'Éducation, M. John MacEachern, a proposé l'établissement d'un seul conseil scolaire acadien regroupant les quelque 5 000 élèves francophones de la province. De plus, il a suggéré de tenir une consultation sur ce projet et a chargé un conseiller spécial, M. Allister Surette (député de Clare), de la mener à bien. Par la suite, un comité de mise en œuvre de la gestion scolaire a été mis sur pied sous la présidence de M. Léon Richard. Ce comité s'est réuni pour la première fois le 30 août, après quoi il a sillonné toutes les régions francophones de la province.

Toutefois, il y a eu des signes d'impatience devant ces longs travaux préparatoires. La rentrée scolaire de 1995 s'est faite sous la tutelle des anciens conseils scolaires mixtes anglophones et francophones, et la Fédération des parents acadiens de la Nouvelle-Écosse (FPANE) a souligné l'urgence d'agir dans un mémoire adressé au ministre de l'Éducation. Elle a recommandé « que le Conseil scolaire acadien provincial soit créé en priorité et ce, dans les plus brefs délais ». Le Commissaire aux langues officielles est intervenu auprès du gouvernement de la Nouvelle-Écosse à l'urgence de mettre en place un système scolaire pleinement respectueux de l'article 23 de la *Charte*.

Au mois de novembre, le gouvernement a déposé un projet de loi restaurant tout le système scolaire et créant un conseil scolaire acadien provincial. Les premières réactions de la communauté, et notamment de la FPANE, ont été favorables.

Lors de leur conférence à Halifax au mois d'octobre, les premiers ministres de l'Atlantique ont annoncé la création d'un fonds d'aide à l'élaboration de ressources pédagogiques en français. En raison de la clientèle scolaire restreinte dans certaines provinces, le coût de la production de matériel pédagogique en français est élevé, cette entente permettra aux provinces de réduire le fardeau et de mieux servir les élèves francophones de la région atlantique.

En outre, le gouvernement fédéral et les représentants de la communauté francophone de la Nouvelle-Écosse ont négocié une importante entente de développement communautaire. Signée le 24 août, cette entente Canada-communauté, portant sur près de 5 millions de dollars

La Société nationale de l'Acadie (SNA) a tenu son assemblée annuelle à Edmundston au mois de mai. La SNA, qui regroupe les associations provinciales des quatre provinces atlantiques, est active dans les domaines de la culture, des communications, de l'éducation et de la promotion internationale, notamment dans le cadre d'une entente France-Acadie.

Les services fédéraux

Pour desservir la population des deux groupes linguistiques au Nouveau-Brunswick, le gouvernement fédéral compte sur 6 898 fonctionnaires, soit 2 185 employés (31,7 p. 100 du personnel) dont le français est la première langue officielle et 4 713, l'anglais. De ce nombre, 2 638 fonctionnaires occupent des postes désignés bilingues, parmi lesquels 2 412 satisfont aux exigences linguistiques de leur poste. Bien que 28,6 p. 100 des fonctionnaires fédéraux soient ainsi en mesure d'offrir des services dans les deux langues officielles, certaines institutions fédérales ont néanmoins encore de la difficulté à s'acquitter de leurs responsabilités linguistiques.

En 1995, 124 plaintes ont été déposées contre des institutions fédérales au Nouveau-Brunswick, la plupart étaient liées à l'absence d'accueil et de service en français ainsi qu'à l'impossibilité pour certains fonctionnaires d'expression française de travailler dans leur langue.

Nous avons reçu de nombreuses plaintes concernant l'absence de service en français au contrôle des passagers à l'aéroport de Moncton. Quant à la langue de travail, Transports Canada n'a pas encore réussi à créer un milieu de travail tout à fait propice à l'utilisation des deux langues officielles : les services de la paye, les instruments de travail et les notes de service n'y sont parfois fournis qu'en anglais.

Douze plaintes mettant en cause la Commission de la fonction publique (CCFP) au sujet de la langue de travail ont fait l'objet d'une enquête. En novembre, le personnel de notre bureau régional a effectué un suivi auprès de la CCFP et a constaté des améliorations sous ce rapport. En 1995, la CCFP a fourni un excellent service dans les deux langues officielles aux membres du public.

Dans ses propres bureaux au Nouveau-Brunswick, la Société canadienne des postes semble s'acquitter assez bien de ses obligations linguistiques. Toutefois, il lui est souvent difficile de faire respecter les clauses linguistiques établies dans ses ententes avec certains franchisés. Ceux-ci doivent offrir des services dans les deux langues officielles aux clients des services situés notamment dans des pharmacies, des dépanneurs ou des magasins à rayons. Le personnel étant surtout composé d'employés unilingues d'expression anglaise, le service au public laisse à désirer dans bien des

Le Premier ministre McKenna ne s'est pas engagé à modifier la loi, mais il a promis de « trouver un mécanisme d'évaluation de notre politique linguistique » et il a élaboré d'autres projets intéressant les francophones. Devant l'assemblée générale de la SAAANB à Shippagan le 3 juin, il a déclaré qu'il allait s'assurer que l'Acadie bénéficie des meilleurs programmes éducatifs possible et des bienfaits de la technologie moderne. Enfin, le Nouveau-Brunswick souhaite accueillir le Sommet de la francophonie de 1999.

Même si la Loi sur les langues officielles du Nouveau-Brunswick ne s'applique pas aux municipalités, certaines d'entre elles ont pris l'initiative d'adopter une politique des langues officielles. En outre, un regroupement de plus de 30 municipalités francophones, l'Association des municipalités du Nouveau-Brunswick (AMNB), favorise la mise en place de services municipaux en français. Par ailleurs, les Acadiens s'opposent dans bien des cas au fusionnement de petites municipalités en de plus grands ensembles, craignant que les services en français n'en soient compromis.

La SAAANB a consacré beaucoup d'efforts cette année à la planification et à la négociation d'une entente Canada-communauté avec le ministère du Patrimoine canadien. Parmi ses objectifs, signalons l'adoption d'une politique visant une « assimilation zéro pour un avenir durable », la restructuration des services gouvernementaux en vue d'assurer de meilleurs services en français, une plus grande participation des francophones au développement économique de la province et de meilleurs services de télédistribution. La communauté d'expression française a apprécié l'arrivée du RDI dans la province en 1995 et revendique l'augmentation du temps d'antenne consacré à la programmation régionale de la Société Radio-Canada.

Les francophones du Nouveau-Brunswick bénéficient des services de la radio et de la télévision de la Société Radio-Canada (SRC) ainsi que de ceux de diverses stations privées. La communauté a vivement réagi contre les compressions à la SRC, redoutant une réduction des services régionaux. Dans son éditorial du 30 août, Hector J. Cormier, du *Moniteur Acadien*, a fait l'éloge des services français de la SRC : « Les Acadiens ont mené de chaudes luttes pour avoir droit à la radio et à la télévision publiques. Ces outils allaient devenir des moyens essentiels pour contrer l'assimilation et créer [...] une solidarité [entre les communautés de langue officielle]. »

Souignons aussi le succès notable des radios communautaires francophones. Par exemple, dans le sud-est, Radio Beauséjour a célébré son premier anniversaire de mise en ondes et publié les résultats d'un sondage indiquant que 51 265 auditeurs l'écoutent au moins une fois par semaine. La province compte un grand quotidien de langue française, *L'Acadie Nouvelle*, tiré à 20 000 exemplaires, de même que quatre hebdomadaires et plusieurs revues spécialisées publiées en français.

L'ATLANTIQUE

de créativité.

Le contexte économique actuel ne favorise pas le recrutement de nouveaux employés au sein de la fonction publique fédérale, l'augmentation de la participation des personnes d'expression anglaise doit demeurer une préoccupation constante qu'il faudra aborder en faisant preuve d'imagination et

La région atlantique compte une population francophone de quelque 300 000 personnes dont la majorité habite le Nouveau-Brunswick, province officiellement bilingue. Les progrès qui ont marqué cette année le domaine de la gestion scolaire pour les parents francophones de Nouvelle-Écosse laissent espérer un régime conforme à l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés* dans un avenir rapproché. Les citoyens du Nouveau-Brunswick ont reporté au pouvoir le gouvernement du Premier ministre Frank McKenna et, rejettant le parti Confédération of Regions (CoR), ont élu une opposition qui appuie le programme des langues officielles dans cette province. Les communautés francophones de la Nouvelle-Écosse et de Terre-Neuve ont signé des ententes Canada-communauté, tandis que les autres communautés francophones de l'Atlantique se concentraient pour adopter des plans de développement et des ententes du même genre. Enfin, les francophones se sont réjouis que de nouvelles radios communautaires soient entrées en ondes dans la région, mais ils s'inquiètent des répercussions éventuelles des restrictions annoncées par la Société Radio-Canada et qui pourraient amoindrir la présence régionale à l'antenne.

LE NOUVEAU-BRUNSWICK

« L'Université de Moncton a apporté de belles contributions aux francophones. » C'est par ces paroles que le maire de Moncton, M. Léopold Belliveau, soulignait l'importance de la recherche et de l'enseignement universitaires aux progrès sociaux et économiques réalisés par les francophones de la province. L'Université de Moncton, qui compte quelque 6 000 étudiants dans ses trois campus de Moncton, de Shipagan et d'Edmundston, a inauguré cette année un nouvel immeuble pour son École de droit, l'édifice Adrien J. Cormier, le Commissaire a été l'un des conférenciers de marque invités à prendre part aux cérémonies d'ouverture. L'Université a également pris des initiatives dans le domaine des technologies de l'information, notamment en ce qui concerne la place du français sur l'Internet. De plus, elle a adopté une politique linguistique faisant de l'institution « un établissement de langue française dont la mission est de répondre en priorité aux aspirations et aux espoirs de la population francophone de l'est du Canada et en particulier à ceux de la

population acadienne ». L'Université, qui s'est engagée à promouvoir l'usage effectif de la langue française, a créé un Conseil de la langue française au sein de son Sénat.

Si l'Université de Moncton chapeaute le réseau d'institutions éducatives en Acadie, le Nouveau-Brunswick possède aussi pas moins de quatre collèges communautaires francophones situés à Bathurst, Campbellton, Dieppe et Edmundston, de même qu'un réseau scolaire distinct de langue française comptant 138 écoles et près de 50 000 élèves regroupés en six conseils scolaires. La province organise d'ailleurs chaque année une Semaine de la fierté française dans ses écoles francophones. Les efforts pour promouvoir l'éducation et la formation professionnelle semblent porter fruit, puisque la Fédération d'alphabétisation du Nouveau-Brunswick (FANB) a pu annoncer une baisse de 4 p. 100 du taux général d'alphabétisme chez les francophones de la province au cours des dernières années. Cependant, le président de la FANB, M. Roger Doiron, a souligné que jusqu'à 29 p. 100 des francophones du Nouveau-Brunswick ont encore de la difficulté à lire et à écrire.

Lors des élections provinciales du 11 septembre, le gouvernement libéral du Premier ministre Frank McKenna a été reporté au pouvoir, ayant recueilli 51,4 p. 100 des suffrages exprimés. Le parti CoR, qui s'oppose au bilinguisme officiel et formait l'opposition officielle dans l'Assemblée législative précédente, n'a élu aucun député. Monsieur Bernard Valcourt, le premier francophone à diriger le Parti conservateur, est devenu le chef de l'opposition.

Par suite des élections, M. McKenna a nommé un nouveau conseil de 22 ministres, au sein duquel les francophones occupent dix sièges, dont ceux du vice-premier ministre et du ministre des Finances. Dans un éditorial, Nelson Landry, de *L'Acadie Nouvelle*, a loué ainsi la composition du cabinet : « En termes de représentation linguistique et géographique, le Conseil des ministres dévoile hie par le Premier ministre Frank McKenna est à un cheveu de la perfection. »

La Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick (SAANB) réclame depuis longtemps des modifications à la *Loi sur les langues officielles* de la province. Par la voix de sa présidente, Mme Lise Ouellette, elle a demandé la véritable des deux communautés linguistiques. De plus, la SAANB veut que la loi s'applique aux municipalités et aux hôpitaux et que le gouvernement instaure un meilleur système de traitement des plaintes linguistiques. Enfin, la Société s'oppose à toute proposition d'union des provinces de l'Atlantique, au sein de laquelle les francophones représenteraient un pourcentage plus faible que celle qu'elle compte au Nouveau-Brunswick.

Les services fédéraux

En règle générale, les services fédéraux sont disponibles dans les deux langues officielles non seulement dans la région de Montréal — où vivent près de 80 p. 100 des membres de la minorité d'expression anglaise du Québec — mais aussi, de façon générale, dans les autres régions de la province où des communautés minoritaires sont présentes. La qualité des services offerts en anglais répond généralement de façon satisfaisante à la demande exprimée ainsi qu'aux exigences de la Loi. Cependant, l'offre active doit être améliorée. L'usage du symbole des langues officielles et d'une formule d'accueil bilingue au téléphone est répandu, mais les personnes chargées d'accueillir la clientèle sur place n'engagent pas tous la conversation en recourant à une formule bilingue.

Quoiqu'un pourcentage important de postes de la fonction publique fédérale au Québec doivent être bilingues pour fins de communications externes, nous croyons toujours que la proportion actuelle est plus élevée que nécessaire.

Dans les régions de la province où les employés fédéraux peuvent travailler dans la langue officielle de leur choix — à Montréal, dans certaines parties des Cantons de l'Est, de la Gaspésie et de l'Ouest québécois — les institutions fédérales ne font pas toujours le nécessaire pour assurer un milieu de travail propice à l'usage effectif du français et de l'anglais. Trop fréquemment encore, des notes de service à l'intention de tout le personnel sont rédigées en français seulement, les cours de formation et de perfectionnement ne sont pas offerts également en français et en anglais, ou les réunions internes se déroulent uniquement en français. Aussi, malgré le haut niveau de bilinguisme du personnel, des fonctionnaires d'expression anglaise n'osent pas toujours rédiger, ou s'adresser à leur surveillant, dans la langue de leur choix. Des employés d'expression française de certaines sociétés d'État font aussi l'expérience de situations semblables.

Il semble que, lorsqu'elles déterminent les exigences linguistiques des postes, les institutions fédérales aient tendance à accorder beaucoup plus d'attention aux considérations liées à la langue de service qu'à celles relatives à la langue de travail. De façon générale, ces organismes ont à leur disposition les moyens linguistiques qu'il faut pour répondre adéquatement à leur clientèle dans les deux langues. Par contre, les capacités linguistiques des surveillants sont parfois insuffisantes pour leur permettre de communiquer convenablement avec leurs employés dans la langue officielle de ces derniers.

Les Québécois d'expression anglaise demeurent nettement sous-représentés au sein de la fonction publique fédérale. Si leur participation était proportionnelle à leur poids démographique, les institutions fédérales accorderaient

Les anglophones dans toutes les régions de la province ont continué de recevoir des journaux communautaires locaux. Les 26 journaux hebdomadaires, bimensuels et mensuels de langue anglaise les renseignent sur les nouvelles locales et contribuent à rapprocher les communautés minoritaires. Ces journaux font partie de l'Association des journaux régionaux du Québec (AJRQ), qui leur assure des services communs, allant du marketing au soutien technique. Le Commissaire a rencontré des représentants de l'AJRQ afin d'examiner des problèmes qui menacent la survie de ces publications, notamment la question de l'aide financière du gouvernement fédéral.

Au mois de mai, le Commissaire s'est entretenu longuement avec une quarantaine de représentants d'un large éventail d'organismes communautaires de l'Estrie, à l'occasion d'une réunion organisée par la Townshippers' Association. Il a également participé à des discussions avec les dirigeants de la Townshippers' Association et a rencontré les comités de rédaction de *La Tribune* et du *Record* de Sherbrooke. Il a pris la parole devant la Chambre de commerce de Sherbrooke, a eu un entretien avec le directeur général de la Société Saint-Jean-Baptiste de la région et a accordé une entrevue télévisée à l'émission « Townships Magazine ».

Le CASA, qui a fêté son 20^e anniversaire cette année, a plusieurs réussites à son actif dans les domaines du développement communautaire, de l'éducation, des soins de santé et des services sociaux.

Dans l'Ouest du Québec, Alliance Outaouais s'est appliquée à promouvoir le collège Héritage et à améliorer les chances d'emploi des jeunes anglophones. Sous la direction d'un nouveau président, M. Scott Buckle, les Coasters de la Basse-Côte-Nord ont cerné plusieurs priorités en matière de développement communautaire, notamment l'appui à trois nouvelles stations de radio communautaire, la possibilité d'obtenir des services de santé en anglais et l'amélioration des compétences professionnelles en français parmi les membres de la communauté.

La Voice of English Québec (VEQ), en plus de défendre la cause de l'hôpital « Jeff », a cherché à promouvoir la radiodiffusion en anglais à Québec en collaboration avec les réseaux TVA et CanWest. Après le référendum, la VEQ a adressé une lettre à tous les députés fédéraux, provinciaux et territoriaux pour leur demander d'œuvrer en faveur de changements constitutionnels : « Les promesses de nos dirigeants élus et les gestes de solidarité et d'affection de la population canadienne doivent maintenant se traduire en actes et en résultats concrets. »

Comme par le passé, le Commissaire a tenu des rencontres avec les dirigeants du Conseil de la langue française et de l'Office de la langue française. Les discussions ont été franches et cordiales.

La communauté a continué d'espérer que le gouvernement accorderait la priorité au projet de centre hospitalier de l'Université McGill. Ce « super-hôpital » résulterait de la fusion de l'hôpital Royal Victoria, de l'Institut neurologique de Montréal, de l'hôpital général de Montréal, de l'hôpital de Montréal pour enfants et du Centre hospitalier thoracique de Montréal.

Ce fut une année de grande activité pour l'ensemble des associations communautaires de langue anglaise, et le Commissaire a rencontré des représentants de la plupart d'entre elles. L'Alliance Québec a tenu son assemblée générale annuelle à Montréal en mai, plus de 250 délégués provenant de 11 sections régionales et de nombreuses organisations affiliées y ont assisté. Le président Michael Hamelin a déclaré dans son discours-programme que des citoyens engagés peuvent changer le monde et qu'Alliance Québec aspirait certainement à effectuer des changements en faveur des citoyens d'expression anglaise. L'Alliance a participé à la campagne référendaire, a présenté des mémoires sur l'enseignement et les services sociaux, a organisé une conférence sur les jeunes et l'emploi et une conférence économique, et a élaboré un plan de développement quinquennal détaillé. L'Alliance a également publié un énoncé de mission : « Alliance Québec est engagée envers la préservation et la promotion des communautés et des institutions d'expression anglaise au sein du Québec. » Elle a accordé son appui à la culture et aux arts de langue anglaise dans la province, en particulier à la Société pour la promotion de la littérature de langue anglaise au Québec (SPLQ). Afin d'aider à promouvoir l'enseignement du français langue seconde parmi les jeunes Québécois d'expression anglaise, Alliance Québec, en collaboration avec l'Office de la langue française, a parrainé un concours de rédaction en français à l'intention des élèves du secondaire et du collégial.

Le 19 novembre, le Réseau des groupes communautaires du Québec, coalition formée de 13 associations communautaires, et le ministre du Patrimoine canadien d'alors, M. Michel Dupuy, ont signé une entente Canada-communauté visant à favoriser le développement et la vitalité des communautés minoritaires anglophones du Québec. (La Townshipers' Association et la Châteauguay Valley English-Speaking Peoples' Association ont choisi de ne pas être parmi les signataires, mais continueront de recevoir des octrois.) Dans le cadre de cette entente, le ministère du Patrimoine canadien s'est engagé à verser 8,4 millions de dollars sur quatre ans, soit de 1995-1996 à 1998-1999. Cette somme permettra d'adopter une approche globale à l'égard du développement communautaire, bien qu'elle soit inférieure aux niveaux de financement consentis par le passé.

communautés d'expression anglaise — fournissent de tels services. En 1986, l'Assemblée nationale adoptait le projet de loi 142, qui portait notamment sur la prestation en langue anglaise des services de santé et des services sociaux. En 1991, le projet de loi 120 revenait sur cette question et précisait : « Toute personne d'expression anglaise a le droit de recevoir en langue anglaise des services de santé et des services sociaux. » Cette année, toutefois, l'état des finances de la province a nécessité de lourdes compressions budgétaires qui pourraient menacer les services en anglais.

Au début de l'année, à la suite des mesures d'austérité imposées à l'échelle de la province par M. Jean Rochon, ministre de la Santé, la Régie régionale de la santé de Québec a annoncé son intention de convertir l'hôpital général Jeffery Hale en établissement de soins de longue durée. Cette décision a suscité beaucoup d'émotion au sein de la communauté. Depuis des années, le « Jeff » était le principal hôpital général desservant les anglophones de Québec ainsi que les communautés d'expression anglaise de la Gaspésie, des Îles-de-la-Madeleine et de la Basse-Côte-Nord. Une coalition communautaire anglophone s'est formée. Avec la participation de nombreux francophones, elle a organisé des manifestations et des campagnes de financement pour épargner l'hôpital. Le Commissaire a écrit à M. Rochon pour lui demander de reconsidérer cette décision, compte tenu de l'importance de l'hôpital pour les communautés anglophones touchées. Cependant, à la fin de l'année, les projets de conversion de l'hôpital Jeffery Hale n'avaient pas été abandonnés.

La Régie régionale de la santé de Montréal, pour sa part, a décidé de fermer neuf hôpitaux ou de modifier leur mandat. Plusieurs de ces établissements servent une importante clientèle anglophone, dont l'hôpital Reine Elizabeth. Cet hôpital communautaire de 215 lits, bien établi dans le quartier Notre-Dame-de-Grâce, est le seul de la province qui offre vingt-quatre heures par jour des services d'intervention d'urgence en anglais aux victimes de viol. Comme à Québec, une large coalition s'est mobilisée pour défendre les hôpitaux menacés. Le 13 septembre, environ 12 000 personnes, tant d'expression française que d'expression anglaise, ont manifesté contre les fermetures. Le quotidien *The Gazette* de Montréal, a affirmé que « la fermeture de l'hôpital Reine Elizabeth priverait un vaste segment de la population d'expression anglaise de Montréal d'un hôpital communautaire aux racines profondes. » [Notre traduction] En novembre, le gouvernement et la Régie régionale ont néanmoins confirmé leur décision.

En revanche, Mme Sharon McCully, du *Record* de Sherbrooke, a souligné la bonne volonté de la Régie régionale de la Montérégie, qui a veillé l'automne dernier à ce que trois centres de district de services communautaires offrent leurs services en anglais.

Le nombre d'écopliers d'expression anglaise qui fréquentent des écoles privées augmente progressivement; ils étaient environ 12 200 cette année. L'Association des écoles privées du Québec représente 22 écoles privées dont les élèves sont d'expression anglaise, mais, dans plusieurs de ces écoles, l'enseignement se donne principalement en français; la formation scolaire y est semblable à celle qui est donnée dans les écoles d'immersion (voir la Partie V du présent rapport).

Avec ses cinq collèges communautaires (ChAMPLAIN, Dawson, John Abbott, Vanier et Héritage) et ses trois universités (McGill, Concordia et Bishop's), le secteur post-secondaire anglophone dans cette province est dynamique. Plusieurs de ces établissements sont réputés à l'échelle nationale et même internationale, mais les temps sont durs. Madame Janyne Hodder, nouvelle présidente de l'Université Bishop's, a passé une grande partie de sa vie professionnelle à tenter de jeter des ponts entre les deux cultures. Voici son constat : « C'est tout un défi de négocier des réductions qui seront sûrement massives tout en essayant de préserver la qualité de l'enseignement que nous offrons ici. » [Notre traduction] Quant aux recteurs des universités McGill et Concordia, MM. Bernard Shapero et Frederick Lowy, ils négocient entre eux et avec des universités de langue française en vue de former des « alliances stratégiques » pour mettre leurs installations en commun et économiser tout en maintenant des normes d'excellence élevées. Au magazine *Maclean's* qui, l'automne dernier, a encore une fois classé l'Université McGill parmi les premières dans son évaluation annuelle des universités canadiennes, M. Shapero a déclaré ce qui suit : « Nous formons une communauté d'apprenants, et des apprenants devraient pouvoir réinventer un monde meilleur. » [Notre traduction]

Certains jeunes continuent toutefois d'avoir du mal à trouver du travail dans la province, surtout ceux qui ont le moins d'instruction. Certains estiment qu'ils ne parlent pas assez bien le français pour postuler des emplois. Alliance Québec et d'autres associations communautaires ont tenté d'aplanir les difficultés que rencontrent les Québécois d'expression anglaise sur un marché du travail où une bonne connaissance du français est indispensable. Dans une lettre adressée au Premier ministre Jean Chrétien, M. Michael Hamelin, président d'Alliance Québec, et M. Marven Blakey, président de la section de Laval de cet organisme, ont affirmé que : « La langue française constitue une des nouvelles conditions préalables sur le marché du travail moderne. [...] Tout Québécois d'expression anglaise, ou presque, doit savoir bien communiquer dans sa langue seconde. [...] Ce n'est pas la motivation qui manque, mais plutôt les cours à prix raisonnable. » [Notre traduction] Ils ont également fait part de leurs vues au gouvernement du Québec.

L'administration centrale d'Alliance Québec a mis sur pied des programmes d'action et d'information pour aider les jeunes à trouver de l'emploi. De plus, presque toutes les sections régionales d'Alliance Québec et de nombreuses autres associations anglophones ont offert des services d'emploi et de placement. La communauté tout entière, préoccupée par l'exode des jeunes, a déployé des efforts considérables en vue de leur trouver du travail à l'intérieur de la province.

En septembre, à l'occasion d'une visite au CASA, en Gaspésie, le Commissaire a reconnu l'importance prioritaire des programmes d'emploi pour les jeunes anglophones : « Les compétences linguistiques, les compétences techniques particulières, voilà des choses auxquelles nous devons porter attention, et il est clair qu'il y a moins de ressources disponibles à cet égard pour la communauté anglophone que pour la communauté francophone majoritaire. » Il était tout aussi clair, cependant, que tous les Québécois, tant d'expression anglaise que d'expression française, doivent travailler ensemble pour résoudre le problème du chômage chez les jeunes.

Le Commissaire a prononcé un discours devant la Chambre de commerce de Gaspé, a rencontré les gestionnaires régionaux d'institutions fédérales et a accordé un certain nombre d'entrevues à la télévision et à la radio. L'une de ces dernières étant retransmise dans la région de la Basse-Côte-Nord.

Le bilinguisme est une tradition de longue date dans l'appareil judiciaire québécois. Cependant, craignant une érosion possible de ce bilinguisme, le Barreau de Montréal a mené une étude sur le sujet, et un comité spécial a présenté cette année son rapport sur l'accès à l'administration de la justice en langue anglaise. Le comité a constaté qu'on peut encore obtenir des services en anglais aussi bien qu'en français, mais il a néanmoins jugé nécessaire de formuler certaines recommandations destinées à garantir le respect des droits linguistiques. L'une de ces recommandations avait trait à la nécessité de modifier la procédure judiciaire de façon à déterminer clairement, au préalable, la ou les langues dans lesquelles la preuve sera présentée lors des audiences.

Une étude menée en 1995 par le Commissaire a également permis de constater un niveau de bilinguisme impressionnant dans l'appareil judiciaire à Montréal, mais elle a révélé l'existence de certains problèmes linguistiques à l'extérieur de Montréal. Ainsi, l'étude a montré que dans des régions comme l'Estrie et la Gaspésie, le fait que le personnel des tribunaux ne connaît pas les deux langues et que les autres services juridiques ne peuvent pas être obtenus en anglais peut causer des difficultés.

Suivant une longue tradition, les soins de santé et les services sociaux sont offerts en anglais au Québec, et plus de 200 établissements — fondés dans de nombreux cas par des

LE QUÉBEC

institutions avaient adopté des mesures afin d'informer activement le public, par des affiches, de la disponibilité de services dans les deux langues officielles. C'est le cas, par exemple, de la Tour du CN, où l'information générale et la signalisation sont maintenant offertes dans les deux langues officielles, à la suite de récentes rénovations.

Province majoritairement d'expression française, le Québec compte une communauté minoritaire de langue anglaise habitant Montréal et les autres sont établies tant dans les environs de Montréal que d'un bout à l'autre de la province, des Îles-de-la-Madeleine à l'Abitibi. La présence de bon nombre d'entre elles remonte à plusieurs générations.

L'autonomie a été marquée par la campagne sur l'avenir constitutionnel du Québec et le référendum du 30 octobre, qui s'est soldé par une victoire serrée du « Non ». Après le vote, beaucoup d'anglophones estimaient, à l'instar de Mme Nancy Beattie, présidente de la *Townshippers' Association*, que le référendum avait suscité de profondes divisions. Dans un mémoire soumis antérieurement à la Commission régionale de l'Estrie sur l'avenir du Québec, l'association avait exprimé le désir de voir s'instaurer « un environnement politique permettant aux gens d'expression française et d'expression anglaise de vivre dans un état de respect mutuel et encourageant le partage des meilleurs attributs de toutes les cultures. » [Notre traduction]

Au cours de l'année, un certain nombre de sujets d'une grande importance pour les communautés de langue anglaise a fait l'objet de discussions : les États généraux sur l'éducation, la prestation en langue anglaise des soins de santé et des services sociaux et les possibilités d'emploi pour les jeunes d'expression anglaise. Les communautés d'expression anglaise ont tenté, dans la mesure du possible, de défendre leurs intérêts dans ces domaines en collaboration avec la communauté majoritaire d'expression française.

Le réseau scolaire de langue anglaise au Québec demeure un sujet de préoccupation. Il y a vingt-cinq ans, 250 000 élèves du Québec fréquentaient l'école anglaise, mais on en comptait moins de 100 000 en 1995. Cette tendance à la baisse semble s'atténuer mais les projections démographiques indiquent de nouvelles diminutions dans un proche avenir. À l'heure actuelle, il existe 137 commissions scolaires catholiques et 18 commissions scolaires protestantes, le nombre d'écoles anglaises s'établit à 365. Selon le rapport de 1992 du Groupe de travail sur le réseau scolaire anglophone au Québec, dit rapport Chambers : « Le réseau scolaire anglophone du Québec est un secteur en quête d'un système : visions élargies, meilleure coordination et partage

des ressources, meilleure planification, meilleure diffusion des informations, meilleurs réseaux de soutien mutuel. »

Les États généraux sur l'éducation ont fourni aux communautés d'expression anglaise l'occasion d'exprimer leurs vues. Le 29 août, à la suite de consultations dans toutes les régions de la province, l'Alliance Québec a soumis un mémoire exhaustif. Elle y soulignait la nécessité de confier intégralement à la communauté d'expression anglaise la gestion de son réseau scolaire et de mettre fin à la division du secteur de langue anglaise entre les commissions scolaires protestantes et catholiques. C'est effectivement ce que prévoyait le projet de loi 107 (*Loi sur l'instruction publique*), adopté en 1988, mais les dispositions pertinentes ne sont pas encore entrées en vigueur.

Dans son mémoire, l'Alliance Québec recommandait également d'assouplir le règlement qui, en règle générale, limite l'accès aux écoles de langue anglaise aux enfants dont au moins l'un des parents a fait ses études en anglais au Canada. Elle invoquait l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés*, concernant les droits à l'instruction dans la langue de la minorité, et le rapport Chambers, dont la toute première recommandation portait sur l'élargissement de l'accès aux écoles anglaises.

Le mémoire faisait ressortir le besoin d'offrir davantage de programmes de formation professionnelle en anglais et de prendre des mesures pour réduire le taux de décrochage scolaire, qui atteint un niveau alarmant, l'Alliance Québec estimait que 38 p. 100 des jeunes abandonnent l'école avant d'obtenir un diplôme d'études secondaires. Enfin, elle a réclamé de meilleurs programmes d'enseignement du français langue seconde pour permettre aux personnes d'expression anglaise de participer plus efficacement à la vie de la société d'expression française qui les entoure.

D'autres groupes anglophones ont également soumis des mémoires aux États généraux. Le Comité for Anglophone Social Action (CASA), qui représente 10 000 anglophones en Gaspésie, a fait observer que la pénurie d'emplois oblige les jeunes à quitter la région et que le chômage s'explique en partie par une connaissance insuffisante du français. Le CASA a recommandé que la connaissance du français langue seconde soit considérée comme une compétence professionnelle essentielle et que l'enseignement du français dans les écoles de langue anglaise soit amélioré. La Châteauguay Valley English-Speaking Peoples' Association a soutenu que les écoles anglaises ne disposent pas de ressources suffisantes, en particulier en ce qui concerne les soins de santé et les services sociaux, les manuels, la proportion élèves-enseignant, les ressources pour les élèves ayant des difficultés d'apprentissage, les ordinaleurs, la formation de base en anglais et les cours de français langue seconde.

Jeux franco-ontariens a eu lieu à Vanier au mois de mai, quelque 600 jeunes francophones venus d'une soixantaine d'écoles à travers la province y ont participé.

Dans un autre ordre d'idées, bon nombre de parents s'inquiètent de la pénurie relative des services de garderie de langue française en Ontario, en fin d'année, le Commissaire a visité la Garderie Soleil de North Bay, la plus importante de la province, et a été impressionné par la qualité de son organisation et des ses programmes.

Enfin, dans plusieurs communautés de la province, des cérémonies ont marqué le 20^e anniversaire de l'adoption du Drapeau vert et blanc, emblème des Franco-Ontariens.

Les services fédéraux

Le nombre de plaintes reçues et traitées dans la région de l'Ontario a sensiblement augmenté cette année. Beaucoup visent la langue de service, en particulier, des problèmes se posent aux passages frontaliers et avec Air Canada, où les passagers ne reçoivent toujours pas des services équitables au sol et en vol de la part de ses lignes aériennes régionales associées. De nombreuses plaintes portent sur le guichet Rapidaïr et les salons Feuille d'érable de l'aéroport international Pearson de Toronto. En outre, les préférences linguistiques des passagers ne sont pas respectées lors des contrôles sécuritaires à l'embarquement, administrés par Transports Canada.

Le bureau de Toronto du Commissaire a rencontré à quelques occasions des membres de la communauté franco-ontarienne et a participé à diverses réunions de leurs organismes et associations au cours de l'année, parfois en présence de représentants de divers ministères fédéraux. Des réunions ont eu lieu à Iroquois Falls, Sudbury, North Bay, Manitouwadge, Sault-Sainte-Marie et Ottawa, ainsi qu'en divers endroits du sud-ouest ontarien.

Le bureau de Toronto a poursuivi ses efforts de communication avec les directeurs des langues officielles qui assurent la liaison entre les ministères fédéraux et le Commissariat. Ainsi, il a fait parvenir un envoi aux directeurs des langues officielles et aux représentants des organismes et sociétés régis par la Loi sur les langues officielles afin de leur faire connaître le personnel du bureau régional et de les encourager à communiquer avec lui pour obtenir, au besoin, plus de renseignements sur le règlement des plaintes ou sur leurs obligations en vertu de la Loi.

Certaines institutions fédérales telles que la Société canadienne des postes à Toronto veillent à ce que leurs communications avec le bureau de Toronto du Commissaire assurent le règlement efficace des plaintes. Le Bureau régional de Toronto a également constaté que certaines

élaborer des plans de développement et entreprendre des discussions avec des représentants du gouvernement fédéral. Madame Eichel Côté, porte-parole de la Coalition et directrice générale du Conseil de la coopération de l'Ontario (CCO), a souligné l'expertise qui existe en développement économique dans la communauté et la nécessité de réaliser des projets permettant aux Franco-Ontariens de prendre en main leur destinée économique. À ce propos, notons que plusieurs organismes francophones ont inauguré à Ottawa la Place de la Francophonie, un édifice qui a nécessité un investissement de 3,5 millions de dollars, et une nouvelle Caisse populaire francophone a ouvert ses portes à Toronto.

La plupart des foyers franco-ontariens peuvent capter les signaux de la radio et de la télévision de la Société Radio-Canada (SRC), de même que le Réseau de l'information (RDI) et on juge que ces services sont essentiels à l'épanouissement à long terme de la francophonie ontarienne. Voilà pourquoi cette année les Franco-Ontariens ont tant déploré les compressions à la SRC, par exemple, le jour-naliste André Citrouard de l'hebdomadaire *Le Voyageur* de Sudbury les a qualifiées de « profonde injustice » à l'égard des francophones. Toutefois, si la SRC a dû réduire certains services en raison de compressions budgétaires, des médias francophones du secteur privé ont fait des efforts pour prendre la relève, au moins dans une certaine mesure : la province ne compte pas moins de sept stations de radio privées de langue française et sept radios communautaires. La Chaîne française de TVOntario, rebaptisée la Télévision française de l'Ontario (TFO), est accessible à de nombreux foyers francophones, sinon à tous, mais plusieurs membres de la communauté francophone craignent que les compressions budgétaires du gouvernement provincial et la privatisation éventuelle de la TFO n'entraînent la réduction de la programmation en langue française. Par ailleurs, la Chaîne internationale de langue française (TV5) est captée par beaucoup de foyers francophones. Enfin, la province possède un grand quotidien, *Le Droit*, à Ottawa et 13 journaux hebdomadaires situés dans plusieurs régions de la province.

Le Commissaire a participé comme conférencier à l'ouverture du troisième Salon du livre (français) de Toronto, qui a eu lieu au mois d'octobre et a accueilli quelque 10 000 visiteurs au Palais des congrès de Toronto à présent encore plus, le Centre francophone de Toronto a présenté encore cette année une programmation riche et variée. Les francophones à travers la province ont organisé, comme d'habitude, plusieurs festivals, le Festival franco-ontarien d'Ottawa et la Nuit sur l'étang de Sudbury sont particulièrement bien connus.

Le Théâtre du Nouvel-Ontario a aussi été très actif.

Pour la première fois, la province a décerné le prix littéraire Trillium à un auteur francophone, c'est la poétesse Andrée Lacelle qui a remporté ce prix pour son recueil de poésie, *Tant de vie s'égare*. Par ailleurs, la deuxième édition des

pour le compte du Procureur général de l'Ontario en septembre 1994, beaucoup de Franco-Ontariens qui comparaissent devant les tribunaux n'obtiennent toujours pas le respect, ou ne se prévalent pas, de leur droit de se servir du français.

Le 13 janvier 1995, l'ACFO a inauguré un nouveau siège social à Toronto. L'organisme, qui compte aussi une vingtaine de composantes régionales dans la province, a ainsi terminé le déménagement de son bureau central pour faire suite à une résolution votée en assemblée générale il y a deux ans. La majorité des membres avait estimé nécessaire que le siège social soit près de Queen's Park et dans un emplacement plus facile d'accès pour toutes les communautés francophones de la province. Le choix de Toronto offrait aussi une ouverture de l'ACFO à des communautés francophones de nouvelle souche qui se trouvent dans la métropole. Le premier ministre ontarien d'alors, M. Bob Rae, a assisté à l'événement et a souligné les contributions de la communauté franco-ontarienne au développement de la province.

L'Assemblée annuelle de l'ACFO a eu lieu à Toronto au mois de juin et le Commissaire aux langues officielles y a assisté en tant que conférencier. Dans son allocution, il a insisté sur l'importance de la gestion scolaire, de la distribution équitable du produit de la taxe scolaire, de la formation professionnelle en langue française et de la lutte à l'analphabétisme. D'ailleurs, le Commissaire a publié en fin d'année un rapport d'enquête sur la formation professionnelle en Ontario dans lequel il donne largement raison à l'ACFO, qui se préoccupe en particulier de la qualité et de la quantité des programmes de formation en français.

Certaines des composantes régionales de l'ACFO ont été aussi très actives pendant l'année. D'une part, l'ACFO de Prescott-Russell a tenu en octobre un Sommet de la franco-phonie de l'Est ontarien qui réunissait notamment des groupes de jeunes, des agriculteurs et des gens d'affaires. D'autre part, une nouvelle composante de l'ACFO a été créée à Sault-Sainte-Marie. Quant à la direction centrale, elle a tenu à Toronto, à Ottawa et à Sudbury des séminaires ayant pour thème la « Stratégie de concertation communautaire et d'intervention politique ». Enfin, à la suite du référendum québécois, M. Lalonde a lancé un appel à « toutes les forces communautaires et politiques du Canada pour redoubler d'ardeur et travailler de façon déterminée à assurer le statut distinct du Québec au sein du Canada et la reconnaissance réelle de la dualité linguistique du Canada, d'un océan à l'autre ».

Les Franco-Ontariens ont réagi fort positivement à l'appel à la concertation et à la planification communautaire lancé il y a un an par le ministre du Patrimoine canadien. Une douzaine d'organismes franco-ontariens se sont groupés au sein d'une Coalition pour le développement et l'épanouissement de la communauté franco-ontarienne. La Coalition s'est réunie plusieurs fois au cours de l'année pour

mesure d'offrir le service la nuit et en fin de semaine à la suite de la réduction des subventions du gouvernement ontarien. Plusieurs hôpitaux et centres de services sociaux bilingues de la province ont également subi des compressions importantes.

Aux yeux des Franco-Ontariens, le réseau d'une centaine d'institutions qui assure les services sociaux et de santé en français dans la province était gravement menacé. Bien qu'ils reconnaissent la nécessité de lutter contre le déficit, plusieurs chefs de file de la communauté ont vivement protesté contre ces compressions budgétaires. Une coalition d'organismes francophones s'est formée pour tenter d'éviter la réduction des services socio-communautaires en français. Au cours de ses rencontres avec les ministres, le Commissaire a aussi exprimé ses inquiétudes à l'égard de ces compressions et a souligné l'importance pour la communauté d'expression française de recevoir équitablement des services dans sa langue première.

Si la Loi sur les services en français ne s'applique pas aux municipalités ontariennes, il existe néanmoins une Association française des municipalités de l'Ontario (AFMO) qui regroupe plus de 40 municipalités et qui fait la promotion des services municipaux en français. Certaines municipalités ont fait des efforts notables cette année pour offrir leurs services dans les deux langues, par exemple, la municipalité régionale d'Ottawa-Carleton (MROC) a créé un comité des services en français qui réunit à la fois citoyens et employés de la MROC. Cependant, les édiles franco-ontariens craignent que les compressions budgétaires du gouvernement provincial ne compromettent leurs services en français; ils ont donc été quelque peu rassurés lorsque le président de l'AFMO, M. Roger Ravary, a pu rencontrer M. Villeneuve et recevoir de lui l'assurance que « les services en français seraient gardés intacts ».

Par ailleurs, le français progresse comme langue des tribunaux en Ontario. Dans un discours devant le Barreau du Québec, l'avocat ontarien Paul S. Rouleau a souligné qu'en 1995 les *Lois révisées de l'Ontario*, ses principaux règlements d'application et les *Règles de procédure civile* sont maintenant tous publiés en français comme en anglais et que les textes français et anglais ont une égale valeur. M^e Rouleau a invité les avocats du Québec à se servir du français dans leurs échanges avec l'Ontario.

En novembre, devant l'Association des juristes d'expression française de l'Ontario (AJEFO), le Commissaire a rendu publique son étude sur l'utilisation équitable du français et de l'anglais devant les tribunaux au Canada. Dans ce rapport, le Commissaire note que « l'Ontario a mis en place un important cadre législatif régissant l'utilisation du français devant ses tribunaux ». Il cite notamment plusieurs dispositions de la *Loi sur les tribunaux judiciaires*, dont l'AJEFO célébrait le dixième anniversaire, lesquelles traitent de droits linguistiques. Par contre, selon une étude du professeur Marc Cousineau menée

pas être maintenus) a accueilli 3 500 élèves à plein temps et 10 000 autres à temps partiel, soit 8 p. 100 de plus que l'an dernier. Il est de plus en plus évident que le réseau des collèges de langue française répond à un besoin communautaire réel.

L'Ontario compte plusieurs universités qui offrent des cours dans les deux langues officielles : l'Université d'Ottawa, l'Université Saint-Paul et le collège dominicain à Ottawa; l'Université Laurentienne et l'Université de Sudbury à Sudbury, le Collège militaire royal à Kingston, le Collège universitaire de Hears et le Collège Glendon de l'Université York à Toronto. Quelque 41 p. 100 des étudiants à l'Université d'Ottawa sont d'expression française, de même que près du quart de ceux qui fréquentent l'Université Laurentienne, et les deux institutions ont fait des efforts en vue d'augmenter le nombre de programmes universitaires offerts en français. L'Université d'Ottawa a annoncé quelle offrirait désormais tous ses cours de médecine en français comme en anglais. Pour sa part, le recteur de l'Université Laurentienne, M. Ross Paul, a souligné cette année les progrès notables qui ont été réalisés en matière de promotion du français dans son institution depuis sept ans, et il a fait connaître son intention de diversifier davantage le menu des programmes universitaires offerts en français. Par ailleurs, plusieurs individus et groupes franco-ontariens, dont Direction-Jeunesse et l'ACFO, réclament la création d'une université autonome de langue française en Ontario. Le regroupement Alpha Ontario de Toronto devient, quant à lui, un « centre français d'éducation populaire » qui offre des cours d'alphabétisation et des ateliers de recyclage en français dans plusieurs champs de compétence.

Il y a eu des élections générales dans la province cette année. Monsieur Mike Harris a, à la tête du Parti conservateur, emporté 82 des 130 sièges et 45 p. 100 du vote populaire. Dès son élection, le nouveau premier ministre s'est engagé à conserver la Loi sur les services en français. M. Harris a nommé un député francophone de l'est de la province, M. Noble Villeneuve, au poste de ministre des Affaires francophones.

Cependant, il était clair que le nouveau gouvernement tenait à diminuer considérablement le budget de tous ses programmes pour tenter de réduire le déficit auquel la province fait face. Ainsi, en octobre, il a annoncé qu'il mettrait fin à des subventions de 400 000 \$ aux centres francophones de santé et de services sociaux de Hamilton et de Welland, ce qui devait bientôt entraîner leur fermeture, et le Centre médico-social communautaire de Toronto a dû démanteler son module de services sociaux à la suite des compressions effectuées par le gouvernement. Le réseau SOS Femmes, qui met en service, à partir de Toronto, une ligne téléphonique d'urgence pour venir en aide aux femmes francophones en difficulté, a annoncé qu'il ne serait plus en

Cet automne, le Commissaire a rencontré des parents d'expression française de la ville de Cornwall, qui ont entamé des procédures judiciaires afin de réclamer leurs droits en vertu de l'article 23 de la Charte; le Commissaire a obtenu le statut d'intervenant devant la cour.

La communauté d'expression française de Kingston a enfin obtenu un nouvel emplacement convenable pour l'école secondaire Marie-Rivier présentement logée dans des rouloirs; l'école comptait cette année une centaine d'élèves, mais elle est appelée à grandir considérablement. Le Commissaire a accordé son appui à la communauté dès le début de cette affaire.

L'an dernier, l'Assemblée législative a adopté une loi établissant les deux langues des signes (*American Sign Language* et la langue des signes du Québec) comme langues d'enseignement dans les écoles de la province pour les enfants sourds et malentendants d'expression française et d'expression anglaise. En 1995, l'Association des personnes sourdes franco-ontariennes (APFO) a réclame du gouvernement provincial la mise en œuvre de la nouvelle loi auprès des Franco-Ontariens qui souffrent de troubles auditifs. Le Commissaire a rencontré les porte-parole de l'Association, les a assurés de son appui et a porté le problème à l'attention du ministre de l'Éducation.

Deux collèges de langue française ont ouvert leurs portes cette année : le collège Borel dans le nord de l'Ontario et le collège des Grands Lacs dans le sud. Lors de l'ouverture officielle du collège Borel, le 6 septembre, à Sudbury, Mme Diane Marleau, ministre fédérale de la Santé d'alors et députée de Sudbury, a déclaré : « C'est par l'éducation que nous nous donnons les moyens de vivre. Le collège Borel devient l'instrument de développement du fait français. » Les deux collèges se veulent des maisons d'enseignement « sans murs » et se prévaudront des nouvelles technologies de l'enseignement à distance. Le collège Borel compte, en plus de son siège principal à Sudbury, des campus dans les villes de Elliot Lake, Timmins, Sturgeon Falls, New Liskeard, Kapuskasing et Hearst, alors que le collège des Grands Lacs a son campus principal à Welland et d'autres locaux à Hamilton, Penetanguishene, Toronto et Windsor. En novembre, le Commissaire a visité le collège Borel où il a rencontré le président du collège, M. Jean Watters, ainsi que plusieurs professeurs et étudiants.

Le 5 octobre, le Premier ministre du Canada, M. Jean Chrétien, a inauguré le nouveau campus de la Cité collégiale à Ottawa devant quelque 1 500 personnes. Monsieur Chrétien a parlé de l'importance de l'unité canadienne et de l'engagement de son gouvernement à appuyer les communautés minoritaires de langue officielle. Cette année, les inscriptions à la Cité collégiale ont battu tous les records. À la rentrée scolaire le collège qui compte aussi des campus régionaux à Hawkesbury et à Cornwall (mais qui peuvent ne

Les services fédéraux

Le Manitoba compte un peu plus de 200 bureaux désignés pour offrir des services dans les deux langues. Notre étude spéciale sur le service au public, publiée en février 1995, a démontré que les clients pouvaient obtenir des services en français dans 76 p. 100 de ces bureaux. Dans l'ensemble, l'affiche indiquant la disponibilité de services dans les deux langues est largement utilisée et l'accueil au téléphone se fait habituellement en français et en anglais. Par contre, lorsque les clients se présentent en personne, l'offre active fait souvent défaut.

Des séances d'information tenues à Winnipeg par le Conseil du Trésor ont une fois de plus permis de préciser l'obligation qu'ont les gestionnaires de s'assurer que leurs bureaux offrent activement les services dans les deux langues. Il serait utile que la liste des points de service désignés soit révisée et fournie à la communauté de langue officielle minoritaire afin que ses membres sachent quels bureaux doivent offrir des services dans la langue de leur choix.

Dans plusieurs bureaux, la clientèle est obligée d'insister pour se faire servir en français. Dans certains cas, les services spécialisés sont offerts par un tiers qui agit comme inter-prète, de sorte que les services sont loin d'être comparables dans les deux langues. La plupart des institutions fédérales n'ont pas, à l'heure actuelle, une capacité suffisante à tous leurs points de service désignés bilingues pour fournir des services équivalents dans les deux langues.

Néanmoins, plusieurs institutions offrent des services de qualité dans les deux langues, par exemple le Service météorologique d'Environnement Canada, la Banque du Canada, Revenu Canada, le ministère du Patrimoine canadien, certains bureaux de la Société canadienne des postes et la Société canadienne d'hypothèques et de logement.

L'ONTARIO

L'année 1995 a été remplie d'activités pour les 500 000 Franco-Ontariens : il y a eu le rapport de la Commission royale sur l'éducation, avec des recommandations sur l'éducation en langue française, y compris la gestion scolaire et le partage équitable du produit de la taxe scolaire; deux nouveaux collèges francophones; des élections provinciales; le déménagement du siège social de l'Association canadienne-française de l'Ontario (ACFO) de Vanier à Toronto; et les difficultés particulières occasionnées par les importantes compressions budgétaires des gouvernements.

« L'école devrait dorénavant s'insérer dans le nouvel effort, concerté, d'une société qui s'engage à élever ses enfants dans une ambiance imprégnée d'amour, de générosité, de

sagesse, du sens des responsabilités et de la justice [...] ayant appris à apprendre — chose essentielle — et ayant peut-être même développé le goût d'apprendre. » Ce souhait de la Commission royale sur l'éducation de l'Ontario se retrouve dans son rapport intitulé *Pour l'amour d'apprendre*. Cette commission, devant laquelle le Commissaire aux langues officielles a comparu pour présenter et défendre un mémoire, a relevé plusieurs problèmes au chapitre de l'éducation en français; elle a recommandé que l'école française reçoive un financement plus adéquat et plus équitable, et que les francophones bénéficient pleinement du droit de gérer leurs propres écoles.

Lorsque la Commission royale a déposé son rapport en février, le ministre de l'Éducation d'alors, M. Dave Cooke, a nommé un groupe d'étude sous la présidence de M. John Sweeney, pour consulter la population et faire rapport sur les modalités de mise en œuvre des recommandations. En septembre, le groupe Sweeney a déposé un rapport intermédiaire dans lequel il recommandait la réforme du système de financement de l'éducation et la création de 15 conseils scolaires francophones. Ces conseils remplacent les 78 organismes de gouvernance francophones actuellement en place et qui, pour la plupart, relèvent de conseils scolaires mixtes, francophones et anglophones. Un tel système serait, à première vue, respectueux de l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés* pour les 100 000 étudiants qui fréquentent les 400 écoles de langue française de la province.

En général, les propositions du groupe de travail ont été bien reçues dans les milieux scolaires francophones. L'Association française des conseils scolaires de l'Ontario (AFCSO), en particulier, s'est réjouie de la réforme du financement de l'éducation en langue française qui a été proposée. En outre, le président de l'Association des enseignants et des enseignants franco-ontariens (AEEFO), M. Roger Régimbal, a déclaré à cet égard : « Ça fait des années qu'on revendique un (tel) réseau de conseils scolaires francophones. »

Par ailleurs, en juin, un nouveau gouvernement dirigé par M. Mike Harris prenait le pouvoir à Queen's Park et faisait de la diminution des dépenses publiques sa grande priorité. Plusieurs membres de la communauté franco-ontarienne ont alors exprimé la crainte que le projet de réforme scolaire ne soit compromis par les compressions budgétaires et que l'établissement des nouveaux conseils scolaires proposés ne soit repoussé *sine die*. Le Commissaire a rencontré le ministre responsable des relations avec la communauté franco-ontarienne, M. Noble Villeneuve, et le ministre de l'Éducation, M. John Snobelen.

que « chaque paroisse offre des services religieux entièrement en langue française et que toutes communications écrites ou orales concernant la paroisse se fassent en français ».

Le journal *La Liberté* a remporté le Prix d'excellence générale de l'Association de la presse francophone dans la catégorie Roland-Pinsonneault, c'est-à-dire celle s'adressant aux journaux dont le tirage est de plus de 3 800 exemplaires. Cet hebdomadaire s'est également mis au diapason des nouvelles technologies et a créé son site Internet. Ce site donne notamment accès à la première page de l'hebdomadaire, permet de s'abonner et offre un court historique du journal depuis sa fondation. L'Internet ouvre des possibilités nouvelles de collaboration avec la francophonie internationale et des demandes d'abonnement sont même venues de Suisse.

Quant au Réseau de l'information (RDI), ce service est reçu à Winnipeg et à Saint-Boniface et des négociations sont en cours avec les télédistributeurs Interlake Cable et Valley Cable Vision afin de l'offrir dans d'autres régions. Soulignons également l'initiative de l'Association canadienne de télévision par câble qui a lancé La Câblo-éducation, permettant ainsi aux écoles d'enregistrer et d'utiliser en classe des émissions éducatives dans les deux langues officielles. Toutefois, la situation financière de la radio communautaire CKXL de Saint-Boniface, quoique stabilisée, demeure difficile. Le déficit accumulé de 150 000 \$ a exigé une réduction des dépenses de 40 p. 100 et l'abolition du poste de journaliste de la station. Enfin, les compressions budgétaires à l'Office national du film ont entraîné la fermeture du comité du service à la clientèle de Winnipeg et l'abolition du poste d'agent de promotion et de mise en marché des films français.

La ville de Winnipeg, pour sa part, offre de plus en plus de services en français. Le Rapport annuel sur le respect des obligations de la ville en matière de services en français fait état de certains succès dans le Service des loisirs et les Services sociaux. Plusieurs lacunes perdurent dans les domaines des communications et des services municipaux, notamment en ce qui a trait à certains documents d'information du service d'incendie. Toutefois, la situation générale s'améliore grâce au travail du coordonnateur des services en français et à la mise en œuvre du plan d'action quinquennal de la ville de Winnipeg pour les services en français.

Finalement, la SFM a préparé en 1995 un livret et une vidéocassette sur l'histoire et la vie économique et culturelle des Franco-Manitobains, intitulés *Le Manitoba français : une francophonie au cœur de l'Amérique*. Notons également les succès grandissants de l'Annuaire des services en français au Manitoba 1996 et du Centre d'information qui permet d'obtenir gratuitement une foule de renseignements sur la communauté franco-manitobaine.

Des parents de l'école française à Laurier, appuyés par la Fédération provinciale des comités de parents franco-phones du Manitoba, ont obtenu que la DSFM introduise le programme de français pour les élèves de cet établissement scolaire. Cette école française devient ainsi la vingt et unième école à offrir ce programme. Pour sa part, la division scolaire Turtle River n° 32 refuse toujours de partager ses locaux à Laurier avec l'école française.

La DSFM se propose de favoriser l'utilisation des nouvelles technologies de l'information dans les écoles. Par ailleurs, elle collabore avec Industrie Canada dans le cadre d'un projet pilote, le Programme d'accès communautaire, afin que l'école Pointe-des-Chènes de Sainte-Anne puisse avoir accès à l'Internet.

L'entente Canada-communauté signée en juin 1994 par la Société franco-manitobaine (SFM) et le ministre du Patrimoine canadien, a pour objectif fondamental de permettre à la communauté de mieux planifier son développement grâce à un financement pluriannuel et de faire avancer les dossiers jugés prioritaires. L'adoption par la SFM du rapport Schneider. Un tournant qu'il ne faut surtout pas rater... a d'ailleurs permis de préciser les priorités de la communauté.

Dans le domaine juridique, l'Association des juristes d'expression française du Manitoba a publié un Rapport sur la réforme de la cour provinciale dont les auteurs estiment que le Manitoba offre un niveau insuffisant de services juridiques en français. Selon ce rapport, la Cour provinciale du Manitoba devrait adopter une politique linguistique afin de respecter ses obligations envers la communauté franco-manitobaine. Le Commissaire a fait état de ce rapport dans son étude sur l'utilisation équitable du français et de l'anglais devant les tribunaux au Canada.

Par ailleurs, la SFM a bien reçu l'annonce de la nomination, en juillet 1995, d'un juge francophone à la Cour d'appel, Me Michel Monnin.

Au chapitre de la santé, une vingtaine d'institutions ont été désignées bilingues car elles servent des régions où le nombre de francophones est important. Les services en français se sont légèrement améliorés grâce, par exemple, à la présence d'une coordonnatrice des services en français à l'Hôpital pour enfants de Winnipeg et à la publication du bulletin *Santé en français* du Service de ressources-santé en français rattaché à l'Hôpital général de Saint-Boniface et au Centre de santé de Notre-Dame-de-Lourdes. Ce service, fondé en 1992 à la suite de la parution du rapport Cauthier, vise à mettre en œuvre des services en français dans les établissements de santé destinés à la population francophone du Manitoba.

En septembre, l'archidiocèse de Saint-Boniface a rendu publiques ses nouvelles orientations linguistiques à l'intention des paroisses francophones. L'archidiocèse y recommande

Notre étude sur le service au public, publiée en février 1995, révèle que les services en français ne sont disponibles que la moitié du temps dans les bureaux désignés en Saskatchewan. C'est dans cette région du pays que les services en français sont les moins accessibles. Bien qu'il y ait eu une amélioration marquée dans l'affichage et que l'accueil au téléphone se fasse habituellement dans les deux langues, l'offre active n'est pas encore une pratique courante lorsque le public se présente en personne. Trop souvent, la clientèle des bureaux désignés est obligée d'insister pour se faire servir en français. De plus, les services spécialisés étant la plupart du temps offerts par un tiers qui agit comme interprète, il n'est guère possible de parler de service comparable en français et en anglais.

Les gestionnaires doivent adopter des moyens qui leur permettent de mettre pleinement en œuvre la *Loi sur les langues officielles*. Afin d'améliorer la prestation de services en français, il faudra, entre autres, revoir le nombre d'employés bilingues ainsi que leur affectation. De plus, les institutions fédérales doivent fournir à leurs employés de l'information sur la façon dont ils doivent s'acquitter de leurs responsabilités. Il faut signaler cependant que certaines institutions offrent déjà des services de qualité dans les deux langues officielles, notamment la Société du crédit agricole, certains bureaux de postes ruraux, Revenu Canada et le ministère du Patrimoine canadien (sauf le service des Parcs).

LE MANITOBA

L'année 1995 marque le 125^e anniversaire de la province du Manitoba. Divers événements ont de plus permis de souligner au cours de l'année le 150^e anniversaire de l'arrivée au Manitoba des Sœurs Grises (Sœurs de la Charité) et des missionsnaires Oblats. Les Sœurs Grises ont fondé le premier hôpital de la province, qui est devenu l'Hôpital général de Saint-Boniface, ainsi que des écoles dans plusieurs régions du Manitoba. Pour ce qui est des Oblats, arrivés à Saint-Boniface le 25 août 1845, ils ont fondé de nombreux établissements d'enseignement, notamment le Collège de Saint-Boniface, et ont aussi assumé la direction de l'hebdomadaire *La Liberté* de 1940 à 1971. Cette commémoration a mis en lumière l'apport essentiel de ces communautés religieuses non seulement dans le domaine de l'éducation, mais aussi dans celui de la vie sociale et culturelle française au Manitoba.

Autres événements d'importance en 1995 : le 70^e anniversaire du Cercle Molière, l'une des plus anciennes compagnies théâtrales de langue française du Canada, et le 26^e anniversaire du Festival du Voyageur. Ce festival de renommée internationale fait la promotion du patrimoine et des traditions canadiennes-françaises, métisses et autochtones.

officielle.

Le Centre franco-manitobain du patrimoine à Saint-Boniface, projet financé conjointement par le ministère de la Diversification de l'économie de l'Ouest, le ministère du Patrimoine canadien et le gouvernement provincial, vise à la préservation du patrimoine archivistique de la communauté franco-manitobaine. Cet important centre d'archives, dont la construction devrait être terminée en 1997, sera géré par la Société historique de Saint-Boniface.

Autre réalisation d'envergure, la Chambre de développement économique a été mise sur pied afin d'aider les entreprises existantes, den inciter de nouvelles à s'établir et de promouvoir l'activité commerciale dans les dix régions bilingues du Manitoba regroupées au sein de l'Association des municipalités bilingues du Manitoba. Ce projet favorisera le progrès économique des 48 000 francophones de ces municipalités. En plus des dix municipalités membres, le ministère de la Diversification économique de l'Ouest, le ministère du Développement des ressources humaines et celui du Patrimoine canadien apporteront une contribution. La Chambre de développement économique concentrera ses activités dans quatre domaines : les initiatives locales, notamment par l'embauche d'agents de développement économique, la promotion et le marketing, les services techniques et financiers, et le perfectionnement des ressources humaines. Ces réalisations illustrent de façon éloquent l'importance de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles* qui demande à l'ensemble de l'appareil fédéral de s'engager à contribuer au développement des communautés minoritaires de langue officielle.

L'année 1995 est également celle de la deuxième année de fonctionnement de la nouvelle Division scolaire franco-manitobaine (DSFM) n^o 49. Créée par la loi 34 modifiant la *Loi sur les écoles publiques* (gestion des écoles françaises) afin de mettre en œuvre l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés*, cette division scolaire a élu, en octobre 1995, 33 représentants régionaux, parmi lesquels ont été choisis 11 commissaires.

La DSFM vise l'ensemble des francophones sur tout le territoire du Manitoba, elle gère une vingtaine d'écoles fréquentées par quelque 4 300 élèves. À ceux-ci s'ajoutent environ 1 000 élèves qui sont inscrits dans les autres divisions scolaires et qui poursuivent des études partiellement en français. En effet, de plus en plus d'ayants droit bénéficient de l'éducation en français. L'école Taché de Saint-Boniface, entre autres, témoigne des besoins grandissants de programmes de retransmission. Mentionnons qu'une troupe de francisation, préparée par la Commission nationale des parents francophones à l'intention des enfants d'âge préscolaire, a connu un franc succès. Les troupes pédagogiques *Au Manitoba, ça s'fait en français* que l'on doit à la Société franco-manitobaine (SFM), à la Société Radio-Canada et au Bureau de l'éducation française, ont été distribuées dans une vingtaine d'écoles françaises.

grande partie grâce à cette infrastructure culturelle très vivante que, malgré l'éloignement et le petit nombre de francophones, il est encore possible de vivre en français en Saskatchewan. En outre, l'hebdomadaire *L'Eau vive* continue de contribuer largement à la vie culturelle française en Saskatchewan.

Dans le domaine de la justice, la nomination du juge Omer Archambault à la Cour du banc de la Reine a été fort bien accueillie, notamment par l'ACFC et l'Association des juristes d'expression française. Par ailleurs, le programme de traduction des lois s'est accéléré et le nombre de services en français s'est accru, en particulier les services de traduction de l'Office de coordination des affaires francophones.

Côté économique, la décision en mars 1995 d'établir un centre d'appels bilingue à Regina pour servir les clients de la Banque canadienne impériale de commerce démontre que le bilinguisme représente un précieux avantage concurrentiel. Ce centre représente un investissement de 53 millions de dollars et créera plus de 1 100 emplois, dont près de la moitié seront bilingues.

La vie communautaire des associations francasaskoises s'est enrichie d'un nouvel organisme : le Regroupement des femmes de Saskatoon. Ce modèle servira sans doute à l'APPF et à l'ACPF qui souhaitent se fusionner en une nouvelle association de parents. Quant à l'ACFC, elle a établi, en octobre 1995, qu'elle comptait accorder priorité au développement économique, à l'éducation, aux services sociaux ainsi qu'aux sports et aux loisirs, l'exercice de repositionnement de Patrimoine canadien suscitera toutefois des changements dans les modes d'intervention de l'Association. Ainsi, les récentes compressions budgétaires ont obligé l'ACFC à prendre une décision difficile, soit celle d'abolir le poste d'agent de liaison du nord de la Saskatchewan. Les Francasaskois auront néanmoins, grâce à la signature de la nouvelle entente Canada-communauté, l'occasion de donner un nouvel élan à leur communauté.

Les services fédéraux

La plupart des quelque 275 bureaux désignés pour fournir des services dans les deux langues se trouvent à Regina, Saskatoon et Prince Albert.

Des séances d'information tenues par le Conseil du Trésor ont de nouveau confirmé l'obligation des gestionnaires de s'assurer d'une offre active de service dans les deux langues. Il serait bon que la liste des points de service désignés soit révisée et distribuée afin que la communauté de langue officielle minoritaire sache quels bureaux sont tenus d'offrir les services en français et en anglais.

Le gouvernement du Québec a signé une entente de partenariat avec la Saskatchewan afin de créer un programme d'échanges et de coopération dans le domaine de l'éducation. Cette entente permettra de promouvoir le développement de l'enseignement du français en Saskatchewan, notamment par la participation des enseignants francophones à différents congrès au Québec.

La mise en œuvre de la deuxième entente Canada-communauté a permis de contribuer au financement de programmes postsecondaires, comme celui qui est dispensé par l'Institut de formation linguistique, et à l'accroissement du financement du programme pour la traduction des lois. Les services en français dans le secteur de la santé ont également connu certains progrès. Le ministre de la Santé de la Saskatchewan publie de plus en plus souvent en version française divers imprimés d'intérêt public sur la santé.

Les Francasaskois s'intéressent à l'InfoRoute et ont mis sur pied un *Libertel (FreeNet)* pour la Saskatchewan. Le *Libertel* représente un puissant outil de communication qui permettra aux Francasaskois de communiquer davantage entre eux et avec les autres partenaires de la francophonie canadienne grâce à l'Internet. De plus, plusieurs écoles francasaskoises prévoient se brancher au réseau scolaire canadien (*SchoolNet*). Le Programme d'accès communautaire d'Industrie Canada a également permis au collège Mathieu de Gravelbourg, dans le cadre d'un projet-pilote reliant 1 000 communautés rurales éloignées, d'avoir accès à l'InfoRoute.

En ce qui a trait aux services de radiodiffusion, l'Association culturelle franco-canadienne (ACFC) a revendiqué pour l'ensemble de la communauté francophone de la Saskatchewan l'accès au Réseau de l'information (RDI). Celui-ci présente notamment des émissions d'actualités régionales produites à Regina par la Société Radio-Canada (SRC), telles que *l'Accent francophone*. Les francophones de Gravelbourg, de Prince-Albert et de Saskatoon ont maintenant accès au RDI. À Regina, le RDI devient progressivement accessible, mais TV5 n'est toujours pas disponible. Pour ce qui est de la SRC à Regina, la réduction des services d'appui technique et de soutien, de même que la dévolution de la responsabilité de l'ensemble de l'Ouest canadien à son directeur régional, auront des répercussions certaines sur les services français de la Société. La SRC a aussi conclu une entente avec l'Association des artistes de la Saskatchewan afin de produire et de distribuer un disque compact des meilleurs enregistrements en français.

Sur le plan culturel, soulignons le 10^e anniversaire de la seule troupe de théâtre professionnel francophone de la Saskatchewan, *La Troupe du Jour*, composante essentielle de l'industrie culturelle francasaskoise. Il faut aussi féliciter toute la francasaskoise pour la multiplicité d'activités culturelles mises sur pied aux échelons local, régional et provincial. C'est en

Les services fédéraux

Les 15^e Jeux du Canada à Grande Prairie et à Jasper, qui ont débuté le 19 février 1995, ont permis de mettre en valeur la communauté d'expression française de ces régions. Le Gouverneur général du Canada, M. Roméo LeBlanc, a d'ailleurs salué, lors des cérémonies de clôture des Jeux, le courage et le mérite de ceux qui ont su maintenir la vie française dans les provinces des Prairies. Il importe également de mentionner que les premiers Jeux francophones de l'Ouest, tenus à Edmonton au cours de l'été 1995, ont réuni plus de 3 000 athlètes et constituent le plus grand événement sportif francophone de l'histoire de l'Ouest canadien.

Avec l'aide de notre bureau d'Edmonton, les parcs nationaux Jasper, Banff et Elk Island ont organisé des séances de formation sur l'offre active et les services à fournir au public, à l'intention de tous les employés permanents et saisonniers qui traitent directement avec le public. De plus, des séances de formation portant sur les articles 41 et 42 de la Loi sur les langues officielles ont été organisées pour tous les surveillants et les gestionnaires de la région, notamment ceux des parcs nationaux et du bureau régional de Calgary du ministère du Patrimoine canadien. Ces séances, dont l'organisation était coordonnée en partie par des membres de notre personnel, avaient pour objectif de faire connaître aux employés les obligations du Ministère à l'égard de la communauté minoritaire de langue officielle et d'améliorer le plan d'action appliqué par son bureau régional en ce qui a trait aux articles 41 et 42. Une autre séance de formation est prévue à Edmonton.

En général, le parc national Banff fournit des services d'assez bonne qualité dans les deux langues officielles, particulièrement au cours de l'été, même si de temps à autre des problèmes se posent encore à l'entrée Est, et que les responsables du parc n'ont pas été en mesure de fournir aux touristes leur principale publication simultanément dans les deux langues officielles. La publication intitulée *The Mountain Guide* était disponible en septembre, mais non pas celle intitulée *Le guide des montagnes*.

Les parcs nationaux Banff et Jasper ont mis au point d'excellents progiciels d'information dans les deux langues, comprenant des illustrations et des graphiques, pour le World Wide Web. Quelques mois après leur sortie, quelque 400 utilisateurs avaient consulté la version française.

Au parc national Elk Island, les responsables ont fait des efforts remarquables et très appréciés en vue d'améliorer l'offre active et les services en français. Leur initiative mérite d'être soulignée, même si le système téléphonique, qui ne permet pas le renvoi d'appels entre divers points de service, et le manque de personnel bilingue gênent leurs efforts.

LA SASKATCHEWAN

En matière d'éducation, il importe de souligner que les

Fransaskois gèrent maintenant leurs écoles depuis un an. La Loi scolaire de la Saskatchewan adoptée le 2 juin 1993 a, en effet, permis la création, en juin 1994, des conseils scolaires fransaskois de Bellegarde, de La Vieille, de Prince-Albert, de Regina, de Saskatoon et des Battlefords ainsi que de l'école Providence et l'école Saint-Isidore. L'école Ferland est devenue la neuvième école à faire partie de la composante scolaire fransaskoise. En effet, presque toutes les écoles qui relèvent maintenant du Conseil général des écoles fransaskoises ont dû être réaménagées, agrandies ou renouvelées. Deux d'entre elles bénéficieront d'un centre scolaire et communautaire, soit l'école Monseigneur-de-Laval à Regina et l'école Valois à Prince-Albert. Pour ce qui est du secteur préscolaire, l'Association provinciale des parents fransaskois (APPF) et l'Association coopérative du préscolaire fransaskois (ACPF), qui représentent environ 290 familles et plus de 1 000 enfants, revendiquent un plus grand nombre de maternelles et d'écoles.

Le Conseil du Trésor a organisé à Edmonton et à Calgary plusieurs ateliers relatifs à l'offre active de services en français. Les participants ont posé des questions portant surtout sur leurs responsabilités en matière de prestation de services dans les deux langues officielles dans les bureaux du gouvernement fédéral désignés selon le Règlement sur les langues officielles.

À la suite d'une plainte relative à l'absence de services en français dans l'immeuble de la Société Radio-Canada à Edmonton où sont produites les émissions de radio, la Société a pris des mesures pour offrir des services en français au comptoir d'accueil et y a placé une annonce de service bilingue. Depuis le traitement de cette plainte, de bien meilleurs services sont offerts aux résidents d'Edmonton.

Par suite d'une plainte mettant en cause l'aéroport international d'Edmonton au sujet d'une annonce publiée dans l'*Edmonton Journal*, la direction de l'aéroport s'est empressée de publier une annonce similaire dans *Le Franco*.

La suite d'une plainte relative à l'absence de services en français dans l'immeuble de la Société Radio-Canada à Edmonton où sont produites les émissions de radio, la Société a pris des mesures pour offrir des services en français au comptoir d'accueil et y a placé une annonce de service bilingue. Depuis le traitement de cette plainte, de bien meilleurs services sont offerts aux résidents d'Edmonton.

Les plaintes relatives aux services fournis par la Société canadienne des postes dans la région de l'Alberta, qui, auparavant, relevaient de son bureau d'Edmonton aux fins des enquêtes, sont maintenant achevées vers Winnipeg. Il reste à déterminer dans quelle mesure cette nouvelle structure se révélera efficace. Depuis le 1^{er} novembre, les formulaires de demande de passeport ne sont plus offerts aux comptoirs postaux, il reviendra aux agences de voyages de s'assurer que ces formulaires sont disponibles dans les deux langues officielles. Dans le Nord, cette tâche incombera aux magasins Northern. Il sera également possible d'obtenir des formulaires de demande en composant un numéro sans frais.

l'école Sainte-Marguerite-Bourgeoys. Le centre regroupera une garderie, un théâtre, une cafétéria et des bureaux.

L'Association canadienne-française de l'Alberta (ACFA), pour sa part, a obtenu une subvention du ministère du Patrimoine canadien pour le projet d'un centre commercial communautaire à Edmonton, La Cité francophone.

De plus, l'ACFA a mis sur pied un Centre de développement musical francophone, administré par le Centre éducatif communautaire de l'Alberta. Enfin, le Comité santé de l'ACFA a effectué une étude sur la disponibilité des soins de santé en français, et a aussi répertorié les professionnels francophones de la santé en Alberta.

La nomination de Mc Mary Moreau comme juge à la Cour du banc de la Reine en Alberta a été qualifiée de progrès important pour les francophones par l'Association de juristes d'expression française de l'Alberta. En 1995, cette association fort dynamique a publié cinq brochures d'information générale en français; elle offre aussi de la formation en français aux juristes et un programme aux écoliers sur le déroulement des procédures judiciaires.

En matière de radiodiffusion, la communauté d'expression française de Rivière-la-Paix a obtenu une radio communautaire qui diffusera 30 heures de programmation locale par semaine. L'ACFA constate également des progrès en ce qui a trait à la diffusion du Réseau de l'information (RDI) : les municipalités de Calgary, Edmonton, Legal et Lethbridge reçoivent maintenant ce réseau. Cependant, les abonnés de Vidéotron à Edmonton tentent toujours d'obtenir ce service. Bonnyville, pour sa part, connaît des problèmes de réception de la station CHFA, et l'ACFA recommande la construction d'une antenne pour régler ce problème. Pour ce qui est de TVA, certaines communautés en seraient toujours privées en raison des réticences des télédiffuseurs locaux.

Dans le contexte des compressions effectuées à la Société Radio-Canada (SRC), l'ACFA a exprimé de vives inquiétudes au sujet de l'avenir des stations et des productions régionales en Alberta ne représentant que 26 minutes par jour, cinq jours par semaine. Toutefois, l'émission jeunesse « CQui ? C : moi ! » de la SRC sera à nouveau diffusée à la grande satisfaction de la communauté.

L'hebdomadaire *Le Franco* connaît certaines difficultés financières. La diminution des revenus provenant des annonces nationales serait l'une des causes de ces ennuis. *Le Franco*, seul hebdomadaire de langue française de l'Alberta, a déjà remporté plusieurs prix de l'Association de la presse francophone. En 1995, il se voyait décerner le Prix d'excellence générale dans la catégorie André-Paquette, soit celle pour les journaux dont le tirage est de moins de 3 800 exemplaires, ainsi que trois autres prix d'excellence et deux mentions du jury.

La direction du *Soleil de Colombie* remet des exemplaires de ses numéros à Air Canada pour distribution sur les vols entre Vancouver, Montréal et Paris.

Malheureusement, les responsables de l'organisation des cérémonies de la Fête du Canada à Vancouver n'ont pas reconnu qu'il est important de s'acquitter de leurs obligations linguistiques. Il est à espérer qu'en 1996 les erreurs de l'année dernière ne seront pas commises, comme le fait de ne pas avoir fourni une information suffisante dans les annonces parues en français et l'absence de documentation en langue française au cours des cérémonies du 1^{er} juillet à la Place du Canada.

L'ALBERTA

L'année 1995 a marqué le 90^e anniversaire de l'entrée de l'Alberta dans la Confédération. C'est également le 200^e anniversaire de la construction de Fort Edmonton, qui a donné son nom à la capitale. Le Comité du bicentenaire n'a pas manqué de souligner à cette occasion la contribution des Canadiens d'expression française à l'essor économique et culturel de la ville d'Edmonton.

En matière d'éducation, l'adoption en 1994 de la loi 8, qui modifiait la *Loi scolaire* et accordait à la minorité d'expression française le droit de gérer ses établissements d'enseignement, a donné lieu à de nombreux progrès. Les conseils scolaires francophones de Rivière-la-Paix, Plamondon/Saint-Paul/Medley et Edmonton/Legal, ainsi que les comités de coordination de Lethbridge, Calgary et Fort McMurray ont été établis en bonne et due forme. Saint-Albert a désormais sa propre école française, qui compte environ 55 élèves. Par ailleurs, le lycée Louis-Pasteur de Calgary accueille environ 220 élèves.

Deux nouveaux programmes collégiaux en français — gestion de bureau et gestion des affaires — sont maintenant offerts par la faculté Saint-Jean de l'Université de l'Alberta, grâce à une entente avec le Centre éducatif communautaire de l'Alberta, le Northern Alberta Institute of Technology et le Collège de Rosemont au Québec. La faculté Saint-Jean offre également un séminaire d'été sur la francophonie canadienne, grâce à la collaboration de l'Association

Par ailleurs, les centres scolaires et communautaires se multiplient. Plamondon a été la première ville de la province à se doter d'une telle institution. En outre, le Centre scolaire et communautaire Borel de Fort McMurray a commencé ses activités en septembre 1995. À Calgary, le Centre scolaire et communautaire a lancé une campagne de financement dont le slogan est : « Mètre par mètre, nous serons maîtres », afin de recueillir les 250 000 \$ nécessaires à l'achat du terrain où seront construites la Cité des Rocheuses et

crédit agricole à Kelowna et à Abbotsford, notamment. Industrie Canada a également créé un nouveau poste de coordonnateur des langues officielles. Toutefois, la prestation de services adéquats dans les deux langues constitue encore un défi à relever dans certains bureaux désignés, comme le centre d'emploi à Chilliwack et le bureau de Citoyenneté et Immigration à Kelowna.

Revenu Canada a été l'un des premiers ministères en Colombie-Britannique à prendre des mesures par suite de la publication du rapport du Commissaire sur la disponibilité et la qualité des services en français dans les institutions fédérales. En mars, des séances de formation relatives à l'offre active de services en français ont été organisées à l'intention du personnel, au moyen d'un excellent vidéoproduit par le Ministère à cette fin. Revenu Canada a également créé et doté un nouveau poste de coordonnateur des langues officielles pour tout le Ministère (Impôt, Douanes et TPS) et il a mis sur pied un programme de formation intitulé « Rétention », qui consiste en une séance de formation d'une heure par semaine visant à s'assurer que les membres du personnel connaissent bien les termes techniques français utilisés au Ministère.

À la fin d'octobre, plusieurs membres du personnel ont participé à des ateliers sur l'offre active de services en français, organisés par le Conseil du Trésor à Vancouver, à Victoria et à Kelowna. Les questions posées par les participants montraient que, si certains d'entre eux connaissaient parfaitement les exigences liées à la prestation de services bilingues, d'autres n'étaient pas aussi bien informés.

Les principales préoccupations exprimées avaient trait à l'impossibilité de créer de nouveaux postes bilingues en cette période de compressions, aux difficultés de trouver des employés qui ont une connaissance suffisante de la langue française et à la nécessité pour les employés qui ont reçu une formation linguistique de conserver leur acquis.

Une séance de formation a été organisée par notre bureau d'Edmonton à l'intention de la coordonnatrice des langues officielles de la Société canadienne des postes responsable de la région du Pacifique. Cette séance portait essentiellement sur la Partie IV de la Loi et les règlements connexes. De nombreuses plaintes formulées contre la Société dans la région du Pacifique ont également été examinées. À la suite de cette séance, la Société a indiqué qu'avant le début de la période de préparation des déclarations de revenus, elle rappellera au personnel de tous les comptoirs postaux qu'ils doivent s'assurer que des formulaires de déclaration de revenus sont disponibles dans les deux langues officielles. De plus, la Société canadienne des postes est sur le point de redonner un statut bilingue au comptoir postal de Field, en tant que point de service désigné situé dans un parc national.

Cette année, la Semaine de la francophonie, organisée par le Consortium en éducation francophone de la Colombie-Britannique sous l'égide de l'Association canadienne d'éducation de langue française (ACELF), avait pour thème « Le français, une richesse sans frontières ». Le Consortium, qui regroupe l'APFCB, Éduca-centre, le Théâtre la Seizième et le Conseil jeunesse de la Colombie-Britannique, cherche à promouvoir la qualité de l'éducation offerte dans le programme-cadre de français. Parmi les activités marquant cette « Semaine », signalons un festival du film et l'inauguration de l'exposition *Présence francophone en Colombie-Britannique de 1793 à 1953*. « Chaque fois qu'une seule personne s'exprime en français, ce sont tous les francophones du Canada qui voient leur fierté grandir », a déclaré le président de l'ACELF, M. Louis-Gabriel Bordeleau.

Sur le plan culturel, c'est durant le sixième Festival d'été du Centre culturel francophone de Vancouver qu'a eu lieu le lancement d'un guide en français destiné aux nouveaux arrivants francophones dans la province. Par ailleurs, la deuxième édition du Salon du livre de Vancouver s'est déroulée à l'Alliance française de la ville. L'Alliance française, un des plus importants centres de la culture française de la province, dispose notamment d'une bibliothèque de plus de 5 000 livres en français.

Mentionsnons enfin que l'année 1995 marque le 200^e anniversaire de l'arrivée des premiers Canadiens-français en Colombie-Britannique. Afin de souligner cet événement, le Centre francophone d'Alberni a célébré en mars une Semaine des francophones.

Les services fédéraux

Près d'une centaine de plaintes fondées ont été instruites à la suite de la publication par le Conseil du Trésor de sa liste de points où les services doivent être offerts dans les deux langues officielles, la FFCB ayant décidé de vérifier elle-même (outre l'étude du Commissaire) le niveau des services en français offerts dans les bureaux du gouvernement fédéral désignés bilingues dans cette province. En plus de révéler de nombreuses lacunes, cette enquête a permis de découvrir qu'entre-temps, de nombreux noms, adresses et numéros de téléphone de ministères avaient changé. Par suite de ces plaintes, des améliorations notables ont été apportées dans les services fournis au public au ministère de l'Agriculture et de l'Agro-alimentaire à Victoria, dans de nombreux bureaux de l'Industrie Canada et dans certains bureaux de la Société du

Bien que l'APFCB estime que cette proposition, accompagnée d'un budget de 4,2 millions de dollars pour 1996-1997, puisse être un premier pas dans la bonne direction, elle ne constitue pas l'établissement d'une véritable gestion scolaire francophone en Colombie-Britannique, respectueuse de l'article 23 de la *Charte*. Les plaignants (parents) ont demandé à la cour de suspendre *sine die* leur comparution prévue pour la première semaine de décembre, mais se tenaient prêts à réactiver leur cause. Le Commissaire a, pour la première fois au niveau de la première instance, demandé et obtenu le statut d'intervenant.

La Fédération des francophones de la Colombie-Britannique (FFCB) a célébré en 1995 son 50^e anniversaire et le Commissaire a participé à titre de conférencier aux célébrations soulignant cet événement. La FFCB a mené à bien, par l'intermédiaire de la Commission sur l'avenir des francophones de la Colombie-Britannique, des consultations dans l'ensemble de la province afin d'élaborer un plan de développement de la communauté d'expression française. Ce plan, qui s'échelonnait jusqu'à l'an 2000, servira à établir les priorités dont tiendra compte une entente Canada-Communauté. Les consultations ont permis de dégager six priorités : la création d'institutions, la formation et la gestion des ressources humaines, la création de réseaux de solidarité, la visibilité, le partenariat et le regroupement, et la fierté et le sentiment d'appartenance.

La FFCB a aussi préparé, avec le concours de Me Christine Aubin qui a effectué une étude sur le sujet, un rapport sur la livraison des services en français dans l'administration de la justice criminelle en Colombie-Britannique. Le Commissaire fait état de cette étude dans son rapport sur l'utilisation équitable du français et de l'anglais devant les tribunaux du Canada. Cette recherche servira à la préparation d'un dépliant sur la question. La FFCB a aussi répertorié environ 5 000 francophones parmi ses membres. De plus, elle a organisé à Vancouver, en collaboration avec la radio de la Société Radio-Canada (SRC), le quatrième Gala de la chanson francophone de la Colombie-Britannique et du Yukon.

Les Franco-Colombiens ont exprimé de vives inquiétudes concernant les compressions budgétaires de la SRC. Par contre, la communauté a bien accueilli la décision de Shaw Cable et de Rogers Cablestels de diffuser le Réseau de l'information (RDI) sur leur service de base. Le RDI est maintenant accessible à Comox, Kamloops, Kelowna, Nanaimo, Powell River, Vancouver et Victoria. Par ailleurs, *Le Soleil de Colombie*, qui a connu de sérieuses difficultés financières en 1995, a dû abolir bon nombre de postes.

Les services fédéraux

Le 4 novembre 1995, la députée de l'Arctique de l'Ouest et secrétaire d'État à la Formation et à la Jeunesse, Mme Ethel Blondin-Andrew, a annoncé officiellement la signature d'une entente entre le gouvernement du Canada et la communauté francophone des Territoires du Nord-Ouest. Cette entente de 1,96 million de dollars aidera à financer les programmes et le fonctionnement des organismes d'expression française ainsi que les projets de développement communautaire. L'entente qui a été signée par M. Michel Dupuy, alors ministre du Patrimoine canadien, Mme Blondin-Andrew et M. Daniel Guerrier, président de la FFT, couvre une période de quatre ans, soit du 1^{er} avril 1995 au 31 mars 1999.

À la suite d'une plainte déposée contre le ministre du Patrimoine canadien au sujet d'un encart faisant la promotion de la Fête du Canada dans la publication de langue anglaise *News North*, nous avons avisé le Ministre, qui a corrigé la situation en plaçant une annonce dans *L'Aquilon*, journal de langue française des Territoires.

Le Secteur du Nord des Forces canadiennes ajoutera des plaques en français aux monuments qui ont été érigés à la mémoire des casques bleus des Nations Unies au quartier général du Nord, à Yellowknife.

Le Conseil du Trésor a organisé un atelier à Yellowknife sur l'offre active et les services en français. Douze employés, provenant de dix institutions fédérales, y ont participé. Un certain nombre de questions ont été soulevées au sujet du manque de personnel bilingue dans les ministères qui sont

lents à s'acquitter de leurs obligations linguistiques.

LA COLOMBIE-BRITANNIQUE

La gestion scolaire est un objectif majeur de la communauté franco-colombienne, et l'Association des parents francophones de la Colombie-Britannique (APFCB) a intenté une action devant les tribunaux à ce sujet. Ulérieurement, le gouvernement provincial a créé une autorité scolaire francophone, mais ne lui a donné ni pouvoir de taxation, ni budget d'immobilisation, et sa compétence ne s'étendrait qu'aux régions du bas Fraser et du sud de l'île de Vancouver, soit à une clientèle scolaire d'environ 2 000 élèves répartis dans seulement 18 des 75 commissions scolaires de la province. (Il a pu le faire par l'adoption d'un règlement, donc sans modification de la *Loi scolaire*.) Cette autorité ne serait cependant pas, aux yeux de l'APFCB ni à ceux du Commissaire, conforme à l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés*.

part, le Comité de parents francophones d'Iqaluit a déposé, en juillet, une demande auprès du ministre de l'Éducation, afin d'obtenir le statut de conseil scolaire. Ce statut ayant été accordé en septembre, les parents francophones des Territoires du Nord-Ouest pourront maintenant demander leur propre commission scolaire francophone, tel que le stipule la *Loi sur l'éducation* : « S'il existe au moins deux conseils scolaires francophones, ceux-ci peuvent, s'ils remplissent les exigences prévues aux règlements, demander par écrit au ministre de constituer une commission scolaire francophone de division ».

Si toutefois elle n'obtient pas cette commission scolaire, la FFT envisage d'aller en cour, car rien n'est spécifié dans la loi 25 sur la façon dont les ayants droit pourront exercer leur droit de gérer leurs écoles. Dans une lettre à la présidente de l'Association des parents francophones de Yellowknife, le Commissaire dit d'ailleurs regretter que le gouvernement des Territoires ne se conforme toujours pas à l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés*. Le Commissaire a de plus signifié son intention de demander, si nécessaire, le statut d'intervenant devant les tribunaux.

Une brochure a été publiée afin de faciliter la mise en oeuvre de la *Loi territoriale sur les langues officielles* et expliciter les lois relatives aux langues dans les Territoires. De concert avec Mme Betty Harnum, Commissaire territoriale aux langues officielles, une publication, intitulée *Les langues de chez nous*, a été préparée par l'Unité des langues officielles du ministère de l'Exécutoif et par le ministère de la Justice. La brochure résume notamment le statut légal des huit langues officielles, la nature des droits garantis par la *Loi territoriale sur les langues officielles* de même que le rôle et les responsabilités de la Commissaire. Dans son troisième rapport annuel, Mme Harnum, dont le mandat tirait à sa fin, a critiqué le gouvernement des Territoires pour sa lenteur à publier le manuel sur les langues officielles ainsi que les lignes directrices nécessaires à la mise en oeuvre de la *Loi territoriale sur les langues officielles*.

Dans le domaine de la santé, signalons que l'hôpital Stanton à Yellowknife offre des services dans les langues officielles des Territoires, dont le français.

En ce qui a trait à la radiodiffusion, la station de radio CKLB, au 101,9 MF, présente *À propos d'autre chose*, une émission d'une heure diffusée chaque semaine. CFBT-MF, seule station d'expression française installée dans la région du Baffin, diffuse aussi jusqu'à 15 heures par semaine. L'Association francophone de Fort Smith a convoqué le télédiffuseur local d'offrir le signal de la station de langue française CBUFT de la Société Radio-Canada. Enfin, la FFT a déposé un projet Réseau-FFT, dans le cadre du Programme d'accès communautaire d'Industrie Canada, afin d'accroître, pour la communauté franco-ténois, l'accès à l'Internet.

LES TERRITOIRES DU NORD-OUEST

En novembre, le Conseil du Trésor a organisé un atelier sur l'offre active et les services à fournir dans les deux langues à Whitehorse. Le taux de participation était excellent, et les représentants de divers ministères ont posé un certain nombre de questions fondamentales. En général, ces ministères avaient mis peu d'empressement à prendre des mesures pour s'acquitter de leurs obligations linguistiques depuis l'entrée en vigueur du *Règlement sur les langues officielles*, en 1992.

Industrie Canada a accordé une subvention qui va permettre à l'Association franco-yukonnaise de se procurer du matériel pour avoir accès à l'Internet.

Le fait marquant de l'année 1995 a été la signature, le 4 novembre, d'une entente Canada-communauté qui assurera jusqu'en mars 1999, le fonctionnement des organismes communautaires ainsi que plusieurs projets de développement. Le ministère du Patrimoine canadien a également alloué une somme de 230 000 \$ pour la mise en oeuvre du projet Grand Nord. Le projet, présenté par la Fédération Franco-ténoise (FFT), vise à développer la capacité de la communauté à s'autofinancer, plus précisément, il apportera une aide aux sociétés Boreal Consultants et Azimut Communications, à l'Agence de développement touristique et aux Éditions franco-ténoises afin de favoriser le développement de la communauté dans les domaines des communications, de la recherche, du marketing et du tourisme.

Un nouvel accord de coopération Canada-Territoires du Nord-Ouest en matière de langues française et autochtones a également été conclu en mars 1995. La contribution de 20 millions de dollars prévue dans cet accord servira notamment à l'enseignement des huit langues officielles des territoires et permettra d'offrir davantage de services en français. De plus, une entente de contribution signée en juin avec le ministère de l'Éducation, de la Culture et de la Formation du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest porte sur les activités du Programme de développement communautaire et culturel pour l'année 1995-1996 et comprend une enveloppe de 200 000 \$. À celle-ci s'ajoute un montant de 7 000 \$ pour lutter contre l'analphabétisme.

En ce qui a trait à la gestion scolaire, la loi 25, *Loi sur l'éducation des Territoires du Nord-Ouest*, adoptée le 22 juin 1995 et devant entrer en vigueur le 1^{er} juillet 1996, reconnaît aux parents un certain droit de gestion et de contrôle sur les écoles françaises. Ainsi, le Conseil scolaire francophone de Yellowknife a été créé et gère l'école Allain-Saint-Cyr. Les conseillers scolaires ont été élus le 19 septembre. Pour sa

2. LES PROVINCES ET LES TERRITOIRES

LE YUKON

Au Yukon, la gestion scolaire a progressé de façon significative cette année. À la suite d'un référendum tenu le 7 juin 1995, les parents francophones ont obtenu, tel que prévu par la *Loi sur l'éducation* de 1990, que le Conseil scolaire francophone devienne la première Commission scolaire francophone au Yukon. Ses cinq premiers commissaires ont d'ailleurs été élus en novembre 1995. De plus, l'école Emile-Tremblay sera logée dans un nouveau bâtiment dès la rentrée scolaire 1996. Cette nouvelle école, qui peut accueillir 200 élèves, est maintenant située dans le quartier Caranger, à Whitehorse. Le Commissaire avait mis en évidence l'insalubrité du bâtiment dans son rapport annuel 1993 et était intervenu auprès des autorités fédérale et territoriale concernées.

L'année 1995 marque aussi une étape charnière pour l'Association franco-yukonnaise (AFY). L'AFY a signé une entente de contribution de trois ans avec le gouvernement territorial afin d'appuyer le développement de la communauté francophone du Yukon. L'association a reçu 14 400 \$ du ministère de l'Expansion économique, pour mettre en œuvre un plan de développement. L'AFY a aussi conclu une entente avec le ministère du Patrimoine canadien qui lui a octroyé 250 000 \$ pour la construction de la garderie du Petit cheval blanc. Ces travaux sont gérés par le Bureau des parents franco-yukonnais, regroupement de parents associés à l'AFY, à la garderie et à la commission scolaire franco-phonie. De plus, l'Association négocie un accord Canada-communauté de cinq ans dont les priorités seront fondées sur le Plan de développement de la communauté franco-yukonnaise (1995-2000). Ces négociations portent notamment sur le financement offert par le ministère du Patrimoine canadien pour la construction d'un centre de développement économique, culturel et communautaire. Mentionnons également la popularité grandissante de l'*Annuaire des services en français* 1994-1995, publié par l'AFY.

L'Hôpital général de Whitehorse offre de nouveaux services en français. La signalisation, la plupart des formulaires et la pochette d'information pour les nouveaux parents par exemple sont maintenant en français et en anglais. Côté juridique, les lois et les règlements du Yukon ainsi que la *Gazette du Yukon* sont maintenant disponibles en versions française et anglaise.

En ce qui a trait à la radiodiffusion, l'émission de radio hebdomadaire *Rencontres* diffusée par la Société Radio-Canada (SRC) devient une occasion privilégiée de promotion de la chanson en français. Le réseau TVA est disponible grâce au

Les services fédéraux

service de télédiffusion du Yukon, et Dawson a maintenant accès, au canal 34, à la télévision de la SRC. Enfin, sur le plan culturel, soulignons que la Semaine de la francophonie a été marquée par la treizième Francofête qui a réuni plus de 250 personnes. La chronique hebdomadaire *Bonjour* dans le *Yukon News* rejoint de plus en plus largement la communauté. Pour sa part, le mensuel *L'Aurore boréale* a maintenant accès à l'Internet. Cette utilisation des nouvelles technologies de l'information permettra sans doute à *L'Aurore boréale* de se faire davantage connaître et de jouer un rôle encore plus actif dans la francophonie canadienne.

L'étude du Commissaire sur les points de service fédéraux désignés pour répondre au public dans les deux langues officielles a mis en évidence des faiblesses au Yukon. Aussi, la publication par le Conseil du Trésor de sa liste de points où les services doivent être offerts dans les deux langues officielles a incité la communauté minoritaire à vérifier si des services en français y étaient bel et bien offerts. À la suite de cette vérification, de nombreuses plaintes ont été formulées, ce qui a entraîné une amélioration des services offerts dans les deux langues et souligné la nécessité de publier une liste révisée des bureaux désignés.

Le ministère du Patrimoine canadien à Whitehorse compte maintenant un employé bilingue (niveau BB) et fournit une formation linguistique à deux autres de ses employés. Les préposés à la réception du bureau de la Société Radio-Canada n'offrent pas toujours activement des services dans les deux langues, mais ils sont normalement en mesure de fournir des services en français. Revenu Canada a embauché deux employés qui parlent français pour travailler à son bureau de district à Whitehorse.

Malheureusement, les membres de la communauté despression française et le gouvernement territorial, qui croyaient que la SRC fournirait le nouveau service d'urgence 911 dans les deux langues officielles, sont préoccupés par les services unilingues qui y sont fournis. Les téléphonistes de la CRC qui reçoivent les appels n'offrent toujours pas activement et couramment des services en français au point de service désigné bilingue.

Il y a maintenant deux franchises de la Société canadienne des postes qui sont désignées en vue de fournir des services dans les deux langues à Whitehorse, mais tous les services postaux n'y sont pas disponibles en français. Nous avons discuté de cette question avec la Société canadienne des postes et le Conseil du Trésor et leur avons demandé de fournir des services complets en français à Whitehorse, de préférence à un même endroit.

La présidence de la 'Coasters' Association, dans la Basse Côte-Nord, a été assumée par M. Scott Buckle, qui a pris la place de M. Wilson Evans. Le Commissaire a appuyé cette communauté dans sa recherche d'un meilleur service radiophonique.

La FCFAC a élu un nouveau président en la personne de M. Jacques Michaud. Elle s'est attachée à faire valoir l'importance de la mise en œuvre des articles 41 et 42 de la Loi ainsi qu'à promouvoir l'unité nationale et à illustrer l'apport des francophones à la richesse du Canada.

L'Association canadienne-française de l'Ontario (ACFO) a déménagé son siège social d'Ottawa à Toronto. Le Commissaire s'est rendu dans ses nouveaux locaux, et il a travaillé en étroite collaboration avec le nouveau président, M. André Lalonde.

La Fédération des francophones de la Colombie-Britannique (FFCB) a célébré son 50^e anniversaire. Le Commissaire a été l'un des conférenciers de marque lors du gala qui a marqué cet événement.

L'Association canadienne-française de l'Alberta (ACFA) a rendu hommage à son président sortant, M. Paul Denis, dont le mandat s'est terminé en octobre et qui a été remplacé par M. John Moreau.

En Saskatchewan, M. Michel Vézina a succédé à M. Denis Magnan à la présidence de l'Association culturelle franco-canadienne de la Saskatchewan (ACFC).

La Société nationale de l'Acadie a conclu une entente spéciale avec la France.

M. Jean-Guy Dionne a pris la relève de Mme Mireille Thomas à la tête de la Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador (FFTNL).

Monsieur Robert Arsenault a remplacé M. Eloi Arsenault comme président de la Société Saint-Thomas d'Aquin (SSTA), à l'Île-du-Prince-Édouard.

Madame Barbara Leblanc a remplacé M. Robert Thibault à la présidence de la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse (FANE).

Cette orientation vers l'avenir nécessite par ailleurs des outils modernes. En 1995, les communautés francophones se sont beaucoup intéressées à l'infonroute. Elles ont tenu des réunions pour s'assurer que le français ne soit pas laissé pour compte sur l'Internet et sur les autres voies de l'autoroute électronique. L'Université de Moncton, en particulier, a pris des initiatives intéressantes à cet égard.

La formation professionnelle est indispensable au développement économique des communautés. Aussi bien pour les Anglo-Québécois que pour les francophones en situation minoritaire, l'accès à une gamme complète de cours de formation professionnelle dans leur langue a été une constante de leurs revendications. Les Franco-Ontariens, en particulier, ont donné priorité à cette question.

Les médias sont tout aussi essentiels au développement des communautés de langue officielle. Les Québécois d'expression anglaise en ont pris plus vivement conscience quand *Spec*, l'organe de la communauté anglophone gaspésienne, s'est trouvé en difficulté financière. Le problème s'est réglé grâce à l'intervention de l'Association des journaux régionaux du Québec (AJRQ). *Le Courrier* de la Nouvelle-Écosse a vécu lui aussi une crise qu'une entente Canada-communauté a permis de résoudre temporairement. Enfin, vers la fin de l'année, *Le Soleil de Colombie* a dû faire face à des problèmes semblables.

Les francophones de toutes les régions du Canada ont été encouragés par la consolidation de leur réseau de 25 radios communautaires qui s'étend de Chéticamp, en Nouvelle-Écosse, jusqu'à Rivière-la-Paix, en Alberta. Le Commissaire a entrepris une deuxième année de collaboration constructive avec un certain nombre de ces radios.

La possibilité pour les communautés francophones vivant en situation minoritaire de capter le signal du Réseau de l'information (RDI) de Radio-Canada n'est pas encore aussi généralisée qu'elle devrait l'être. Le Conseil de la radio-diffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) avait tenté de persuader les très nombreux cablo distributeurs (plus de 2 000) de l'opportunité de la diffusion du RDI partout au pays, mais leur avait laissé le choix. (Le Commissaire avait recommandé que la diffusion soit obligatoire.) Le RDI est largement diffusé au Québec et est accessible à 88 p. 100 des francophones des autres régions, mais les lacunes demeurent importantes.

Afin de rendre le RDI et *Newsworld* disponibles partout au Canada, la Société Radio-Canada (SRC) signale que ces émissions seront éventuellement diffusées par satellite; elles pourraient alors être captées à domicile grâce à une technologie appropriée.

LES ASSOCIATIONS DES COMMUNAUTÉS MINORITAIRES

Enfin, les communautés se sont réjouies du rétablissement du Programme de contestation judiciaire, dont les bureaux sont maintenant à Winnipeg. Le Commissaire avait réagi fermement contre son abolition et avait produit un rapport substantiel démontrant la nécessité de son maintien.

Les services sociaux et de santé ne peuvent être offerts en respectant pleinement les citoyens que s'ils leur sont accessibles dans leur première langue officielle. À cet égard, la communauté anglophone du Québec a défendu fermement, mais en vain, le maintien de la vocation communautaire de l'hôpital Jeffery Hale, seule institution hospitalière offrant une gamme étendue de services en anglais à Québec et pour tout l'est de la province. Les Anglo-Québécois ont aussi réagi vivement — sans plus de succès — à la décision du gouvernement québécois de fermer plusieurs institutions de santé à Montréal. La disponibilité de professionnels de la santé en Ontario capables de servir le public en français continue de préoccuper la communauté franco-ontarienne qui a toutefois été encouragée par la décision de l'Université d'Ottawa d'offrir un cours complet de médecine en français.

Grand défenseur des intérêts de sa communauté, l'Alliance Québec a consacré une bonne partie de ses énergies à la question de l'unité nationale. L'association a souhâté, par la voix de son président, M. Michael Hamelin, que tous les Québécois continuent à œuvrer pour le plus grand bien du Québec, quelle que soit leur origine ethnique ou linguistique. Les associations sectorielles et régionales de la communauté ont par ailleurs créé un comité de liaison pour examiner les priorités de la communauté dans le cadre d'une entente Canada-communauté.

La Townshippers' Association, qui avait organisé au printemps une importante rencontre d'organismes communautaires avec le Commissaire, a choisi Mme Nancy Beatrice comme présidente, le mandat de M. David Morgan ayant pris fin.

Le Commissaire a été invité à prononcer une conférence à New Richmond en Gaspésie à l'occasion de l'assemblée générale annuelle du Comité de l'Anglophone Social Action (CASA) et a aussi pris la parole devant la Chambre de commerce de Gaspé.

L'unité nationale

Tout au long de l'année, la question de l'unité nationale a été une préoccupation constante pour les membres et les porte-parole des communautés. À quelques exceptions près, les membres des communautés minoritaires de langue officielle, tant au Québec qu'ailleurs au Canada, ont pris leurs compatriotes québécois de garder le Canada uni, tout en reconnaissant la spécificité du Québec au sein de la fédération.

La Fédération des communautés francophones et acadiennes du Canada (FCFAC) a mené une importante campagne de publicité, en particulier à la télévision, pour célébrer l'apport des communautés francophones à la diversité canadienne. Durant cette campagne, le groupe de chanteurs fransaskois Hart Rouge s'est fait l'interprète de la FCFAC, en français comme en anglais.

Vers la fin d'octobre, les francophones ont tenu à Ottawa, à Moncton et à Winnipeg une importante assemblée à l'occasion de laquelle les trois villes ont été reliées par satellite. Manifestant leur attachement au Canada, les francophones ont dénoncé certains propos qui semblaient annoncer leur disparition.

Les outils de l'avenir

Les communautés vivant en situation minoritaire ont continué leur réflexion sur leur avenir tout en poursuivant leur planification. Plusieurs projets vont bon train et les priorités sont mieux cernées. Ainsi, les Franco-Yukonnais ont élaboré un *Plan de développement 1995-2000*, dont l'objectif résume bien l'esprit qui anime l'ensemble des communautés : « Notre vision est d'accroître la qualité de vie en français de tous les francophones vivant au Yukon ainsi que celle de toutes [les] autres personnes intéressées à participer à l'épanouissement du français au Yukon. Cette contribution se fera en collaboration avec les gouvernements, le secteur privé, les organismes de la communauté francophone et yukonnaise. »

La tendance à la délégation de pouvoirs fédéraux aux provinces et aux municipalités, ou de certaines activités au secteur privé, ne laisse pas les communautés indifférentes. Elles souhaitent que des clauses linguistiques accompagnent dans tous les cas cette délégation de pouvoirs, afin que leurs droits acquis soient respectés par les nouveaux responsables des politiques ou des activités.

Le financement des communautés

Au Nouveau-Brunswick, l'École de droit de l'Université de Moncton loge dorénavant dans des locaux flamboyants. En Ontario, les collèges communautaires Boreal (au nord de la province) et des Grands lacs (au centre-sud) ont commencé à dispenser leur enseignement. L'Université d'Ottawa a décidé d'offrir un cours complet de médecine en français. En outre, les pressions pour la création d'une université francophone en Ontario s'intensifient, même si la communauté n'est pas unanime à cet égard.

Le financement des associations et des communautés est assuré en bonne partie par des subventions du ministère du Patrimoine canadien. Or, celles-ci diminuent depuis plusieurs années. Dans le budget de février 1995, le gouvernement fédéral a annoncé une réduction annuelle de 3 p. 100, au cours des trois prochaines années, des sommes consacrées à l'appui aux communautés minoritaires de langue officielle. Cette diminution s'ajoute à la baisse de 5 p. 100 pour 1995-1996 et 1996-1997 déjà imposée dans le budget de février 1994. Le budget total passera donc de 24,3 millions de dollars en 1994-1995 à 19,6 millions en 1997-1998.

Pour faire face à ces difficultés, les communautés ont dû rajuster leur tir sur plusieurs plans :

- elles cherchent de plus en plus à conclure des accords « Canada-communauté » avec le ministère du Patrimoine canadien, afin de mieux décider, par elles-mêmes, de leurs priorités en matière de développement;
- elles rationalisent leurs dépenses et regroupent leurs ressources matérielles et humaines;
- elles diversifient leurs sources de financement (à titre d'exemple, mentionnons la création de la Fondation franco-albertaine);
- et surtout, elles explorent les perspectives de développement que leur ouvrirait la mise en œuvre dynamique des articles 41 et 42 de la Loi sur les langues officielles, c'est-à-dire la prise en compte des besoins des communautés dans l'élaboration et l'application des politiques gouvernementales par toutes les institutions fédérales.

LES COMMUNAUTÉS DE LANGUE OFFICIELLE

1. RESPECTER LES DROITS

ET CONSOLIDER LES ACQUIS

Les communautés de langue officielle ont continué à œuvrer en 1995 pour obtenir le respect de leurs droits, consolider leurs acquis et quelquefois les protéger.

L'ÉDUCATION : GESTION ET EXCELLENCE

Cette année encore, il y a eu progrès dans le dossier de la gestion scolaire. Toutefois, dans trois provinces et un territoire, l'objectif n'est pas encore atteint et certains problèmes persistent là où elle a été établie.

En Alberta, en Saskatchewan et au Manitoba, l'exercice de la gestion scolaire a permis aux communautés francophones de s'engager concrètement dans des projets aux résultats généralement satisfaisants, quoique la résolution de certains problèmes, notamment au Manitoba, n'a pas été facile.

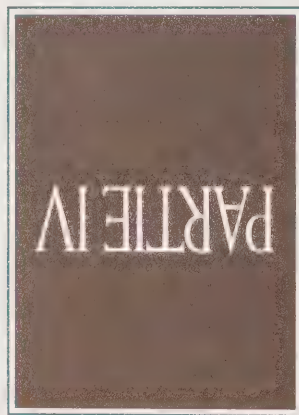
Avant la fin de l'année, le gouvernement de la Nouvelle-Écosse a déposé un projet de loi créant un conseil scolaire acadien francophone pour toute la province.

Au Yukon, la communauté francophone a obtenu une commission scolaire.

À Terre-Neuve, où un référendum a modeste- ment favorisé la restructuration du système scolaire, il n'a pas été clairement défini que la gestion francophone devrait en faire partie, et à la fin de l'année, il était question d'adresser un recours aux tribunaux.

En Ontario, où, à la suite d'une étude en profondeur menée par une commission royale d'enquête, un comité provincial a recommandé la création de 15 conseils scolaires francophones (à la place des quatre actuels), le gouverne- ment n'avait pas encore pris position en fin d'année.

En Colombie-Britannique, le gouvernement provincial a créé une autorité scolaire francophone qui constitue une forme limitée de gestion scolaire mais qui, aux yeux des pa- rents francophones, est inadéquate par rapport aux exigences de l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés*. Ils ont choisi de participer au processus, mais ont



La francisation

Il existe une situation similaire aux Territoires du Nord-Ouest. Au Québec, la communauté d'expression anglaise anticipe toujours la mise en œuvre de la loi 107, instaurant des commissions scolaires linguistiques, ce qui pourrait ren- forcer le réseau scolaire anglophone en regroupant les effectifs — actuellement divisés entre deux systèmes confes- sionnels — et en rationalisant les ressources. Par ailleurs, la communauté poursuit ses efforts pour l'assouplissement des critères d'accès à l'école de langue anglaise.

Au-delà de la lutte pour la gestion scolaire, les efforts des parents francophones tendent de plus en plus à assurer l'excellence de l'édu- cation donnée à leurs enfants. L'étude de plusieurs dossiers sur ce sujet se poursuit activement.

Un des plus importants est celui de la « francisation ». On entend par ce mot les activités nécessaires pour permettre, d'une part, à de jeunes enfants de familles franco- phones d'acquiescer une maîtrise suffisante du français pour s'intégrer harmonieusement dans le réseau scolaire francophone et, d'autre part, à des enfants plus âgés ou à des adoles- cents qui ont un statut d'ayants droit, de retrouver leurs racines linguistiques.

À cet effet, une trousse de « francisation » a été préparée par une équipe de Winnipeg, sous le patronage de la Commission nationale des parents francophones. Elle a connu un franc succès au Manitoba. Celle-ci recevait en fin d'année une contribution financière de 600 000 \$ des ministères fédéraux de la Santé et du Patrimoine canadien pour concrétiser son projet. Ce montant représente un peu plus de la moitié de la valeur totale du projet.

L'éducation postsecondaire

Sur le plan de l'éducation postsecondaire, les progrès, quoique lents, sont réels. Ainsi, le Collège de l'Acadie a ouvert un campus à Wellington, à l'Île-du-Prince-Édouard, de sorte que pour la première fois les francophones de l'île peuvent poursuivre des études postsecondaires en français sans quitter leur province.

L'ENSEIGNEMENT

La question du droit à la gestion scolaire, malgré de récents progrès, continue d'être d'actualité.

Le Ministère a donné des assurances aux parents francophones de la Colombie-Britannique que l'argent mis de côté pour la mise en œuvre de la gestion scolaire demeure disponible. Aux yeux des parents, l'autorité scolaire proposée par le gouvernement provincial ne répond pas aux exigences de l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés*. Les tribunaux sont saisis de la question, et le Commissaire a obtenu le statut de partie intervenante devant la cour.

Le Ministère et le gouvernement de l'Alberta ont négocié un amendement à leur entente spéciale de 1993 sur la gestion scolaire; cette modification permet d'injecter des sommes supplémentaires en vue de la construction ou de la rénovation des écoles.

Le 23 octobre, le Ministère et le gouvernement de la Nouvelle-Écosse ont conclu une entente spéciale sur la gestion scolaire; le gouvernement fédéral versera 3 millions de dollars entre 1995 et 1998 pour la mise en œuvre de la gestion dans la province. Puis, entre 1996 et 2001, 6 millions de dollars seront consentis pour permettre notamment la construction d'un centre scolaire et communautaire à Sydney et pour agrandir le Carrefour du Grand-Havre à Dartmouth.

Enfin, le Ministère participe financièrement à la construction de la nouvelle école Emily-Tremblay à Whitehorse, au Yukon.

Au cours de 1995, des progrès se sont poursuivis dans le domaine de l'éducation postsecondaire pour les communautés francophones. La nouvelle École de droit de l'Université de Moncton a été inaugurée le 5 novembre. L'École de génie électrique de la même université est en voie de construction. L'Université Sainte-Anne a inauguré en août son nouvel édifice. Deux nouveaux collèges communautaires ont ouvert leurs portes en Ontario. On note aussi certaines initiatives qui tendent à accroître les possibilités de l'enseignement postsecondaire en français dans l'ouest du pays.

LA COMMUNICATION

Un événement important a eu lieu cette année dans le domaine des communications : rompent avec sa pratique des années passées, le Ministère a jugé utile de mener une campagne de promotion de la dualité linguistique. Il a choisi de le faire par l'intermédiaire de divers partenaires, à qui il a versé 975 000 \$ pour en financer les trois volets :

LA RECHERCHE

Par ailleurs, le Ministère a poursuivi ses activités plus traditionnelles de communication et de promotion relatives à la dualité linguistique, notamment par la distribution de multiples documents imprimés.

La recherche sur les communautés de langue officielle et la dualité linguistique a connu cette année un certain renouveau au Patrimoine canadien. De nouveaux projets ont été lancés, d'anciens activement poursuivis. En voici quelques exemples :

- Une étude pilote a été entreprise à l'Île-du-Prince-Édouard et en Gaspésie sur le dynamisme socio-économique des communautés minoritaires.
- Une Stratégie de promotion internationale des langues officielles est en voie d'élaboration.
- Le Ministère a organisé une réunion avec des représentants des communautés pour mieux cerner les répercussions de l'autoroute électronique — et notamment de l'Internet — sur la vitalité de la francophonie canadienne.
- Enfin, un colloque tenu à Ottawa a réuni de nombreux spécialistes et fonctionnaires autour du thème *Langues officielles et économie : nouvelles perspectives canadiennes*. On attend avec intérêt la publication des actes de ce colloque.

ententes : avec la Nouvelle-Écosse, le 24 août, avec Terre-Neuve, le 24 octobre, avec les Territoires du Nord-Ouest, le 4 novembre, avec le Québec, le 19 novembre. Les communautés du Yukon, du Nouveau-Brunswick et de l'Île-du-Prince-Édouard étaient, en fin d'année, sur le point de signer à leur tour. Les francophones de l'Ontario et de la Colombie-Britannique étaient aussi en négociation.

Nous suivrons avec intérêt la mise en œuvre de ces différentes ententes.

L'APPUI AUX COMMUNAUTÉS

Le Ministère a poursuivi ou repris cette année ses activités habituelles d'appui aux communautés de langue officielle et de promotion de la dualité linguistique. Il a réussi plusieurs bons coups :

- La troisième édition du concours de rédaction « À vos crayons » a connu un franc succès. Plus de 4 200 jeunes Canadiens de toutes les provinces ont écrit des lettres au Premier ministre du Canada sur leur attachement à la dualité linguistique.

- Le ministère du Patrimoine canadien a appuyé financièrement la Dictionnaire P.C.-L., qui porte le nom de celui qui a, le premier, occupé le poste de ministre de l'Éducation au Québec, M. Paul Gédéon-Lajoie, et est dirigée par lui. Ce programme comprend une série d'activités qui culminent en une dictionnaire internationale. La seconde Dictionnaire des Amériques, toujours suivie avec enthousiasme, a également eu l'appui du Ministère.

- La Semaine nationale de la francophonie est en passe de devenir un événement clé et une célébration de la francophonie canadienne, le Ministère y participe activement.

- Le Ministère appuie également les médias minoritaires. Chaque province ou territoire compte au moins un hebdomadaire en langue minoritaire, et certains en ont plusieurs. Les Franco-Ontariens disposent de 13 hebdomadaires et les Anglo-Québécois de 21 hebdomadaires ou bimensuels publiés soit en anglais, soit dans les deux langues. Ces médias minoritaires sont coiffés par deux organismes, l'Association de la presse francophone (APF) et l'Association des journaux régionaux du Québec (AJRQ), qui reçoivent une assistance du ministère du Patrimoine canadien. Il faut souligner toutefois que plusieurs de ces journaux connaissent des difficultés financières, et que le Commissaire est préoccupé par certains de leurs problèmes à cause de l'importance de ces publications pour leur communauté respective.

En août 1994, le gouvernement du Canada avait mis en place un « cadre de responsabilité » pour appuyer la mise en œuvre des articles 41 et 42. Le Ministère coordonne cette tâche ambitieuse, qui concerne toute l'administration fédérale, et plus particulièrement 27 ministères et organismes clés. Il a mené de nombreuses activités, dont l'objectif premier était de sensibiliser la fonction publique fédérale à l'importance de la Partie VII (incluant les articles 41 et 42) de la Loi.

Effectivement, avant la fin de l'année, le Ministère avait reçu le plan d'action de chacune des institutions fédérales visées. Il n'avait toutefois pas entrepris de les analyser. Le Commissaire, croyant cet exercice nécessaire, a pris l'initiative de mettre au point une grille d'analyse et a commencé, à l'aide de cet instrument, l'évaluation des plans en question. Il a testé la grille avec deux groupes témoins et, ensuite, a sollicité les commentaires de quelques organismes sectoriels et communautaires intéressés.)

Le Patrimoine canadien cite une liste considérable de réalisations de la part de différents ministères fédéraux en faveur des communautés minoritaires de langue officielle. Ces activités vont de la tenue d'une Semaine nationale de la francophonie à la construction d'une nouvelle École de droit à l'Université de Moncton, en passant par des initiatives sur l'employabilité des jeunes Anglo-Québécois ou par des séances d'information à l'intention des aînés francophones de la Saskatchewan.


Il s'agit là d'efforts réels. Nous souhaitons cependant que cet éventail d'initiatives s'inscrive dans une vision cohérente — et surtout partagée par l'ensemble des institutions fédérales — du développement des communautés de langue officielle.

LES ENTENTES CANADA-COMMUNAUTÉ

Une entente Canada-communauté est un accord conclu entre le ministère du Patrimoine canadien et le ou les organismes représentant une communauté provinciale ou territoriale. Elle responsabilise davantage la communauté, puisque ses représentants doivent décider entre eux de leurs priorités en matière de développement et d'allocation des ressources que leur consent le ministère — au lieu de se remettre, comme naguère, à l'arbitrage du Ministère. L'allocation de fonds par le Patrimoine canadien sur une période de plusieurs années permet à la communauté de mieux planifier ses activités.

La première entente Canada-communauté a été conclue en 1988 avec les Fransaskois. Elle est longtemps restée un modèle unique. Puis, en 1994, le Ministère en a conclu d'autres avec les francophones du Manitoba et de l'Alberta. En 1995, est arrivée une cascade de nouvelles

Tableau III.13
Le coût des services fédéraux dans les deux langues — budget et personnel

	1994-1995		1995-1996	
	Personnel	Dépenses réelles (000 \$)	Personnel	Dépenses prévues (000 \$)
				
Conseil du Trésor	4 200	40	3 100	38
• Langues officielles				
Commission de la fonction publique	26 219	413	24 697	379
• Formation linguistique				
• Administration et autres activités	1 381	22	1 312	21
Travaux publics et Services gouvernementaux	94 679	1 156	29 424	1 150
• Bureau de la traduction				
Autres ministères et organismes	131 974	404	161 582	330
Institutions parlementaires	1 300	9	948	8
Forces canadiennes	38 300	462	44 120	428
Sociétés d'État	20 627	n.d.	19 100	n.d.
TOTAL	318 680	2 506	284 283	2 354

n.d. : Données non disponibles.
Source : Conseil du Trésor.

Pour obtenir le montant des dépenses réelles des années précédentes, le lecteur est invité à communiquer avec le Secréariat du Conseil du Trésor.

b) PATRIMOINE CANADIEN

Le ministère du Patrimoine canadien a poursuivi cette année le virage majeur qu'il a entrepris il y a deux ans environ. La période de transition étant terminée, les voies de l'avenir sont plus claires et les routes pour y parvenir mieux tracées. Un facteur marquant pour le Ministère a toutefois été la réduction des budgets dont il dispose pour mener à bien sa mission en matière de langues officielles.

Le budget d'appui aux communautés minoritaires de langue officielle et à la dualité linguistique du Patrimoine canadien a été réduit au cours des trois dernières années. Le budget fédéral de février 1995 n'a pas dérogé à cette tendance, puisqu'il a imposé des compressions additionnelles de 3 à 5 p. 100 aux différents programmes de langues officielles du Ministère. Ainsi, et à simple titre d'exemple, le chapitre « Appui aux communautés minoritaires de langue

officielle » verra son budget passer de 24,3 millions de dollars qu'il était en 1994-1995 à 19,6 millions en 1997-1998.

En même temps, les communautés et les gouvernements provinciaux demandaient de plus en plus de marge de manœuvre dans la façon d'utiliser les sommes qui leur sont consenties. Les communautés en particulier, qui ont longuement réfléchi au cours des années passées à leur développement et à leur avenir, souhaitaient gérer plus librement leurs projets communautaires — mais évidemment sans diminution de leurs ressources financières.

Le Ministère du Patrimoine canadien a réagi à ces pressions budgétaires et aux souhaits exprimés par les communautés sur deux fronts : il a poursuivi la coordination de la mise en œuvre des articles 41 et 42 de la Loi sur les langues officielles, et il a raffiné et systématisé l'utilisation d'un outil original de développement, celui des ententes Canada-communauté.

culière à toute tendance qui pourrait se dégrader déventuelles plaintes reçues.

coûts

Pour fournir des services dans les deux langues, la où la demande le justifie, les institutions fédérales (ministères, organismes, sociétés d'État, GRC, Forces canadiennes et Parlement, soit environ 430 000 personnes au service de tous les Canadiens) ont dépensé 319 millions de dollars en 1994-1995. Cette augmentation était due principalement au paiement rétroactif de la prime au bilinguisme à la GRC. Une fois cette dépense effectuée, le budget prévu pour 1995-1996 reviendra au niveau d'il y a deux ans. Par ailleurs, ce budget est marqué par une nette diminution des coûts d'administration et par un transfert des dépenses du Bureau de la traduction aux institutions (voir la rubrique Traduction ci-dessus).

Cette année, nous avons distingué de façon plus précise les coûts des services fédéraux dans les deux langues (tableaux III.12 et III.13) et les autres dépenses, principale-ment celles qu'effectue le ministère du Patrimoine canadien pour venir en aide aux ministères provinciaux de l'éducation. Le chapitre III.2.b) en fait état.

sont maintenant payés par les clients eux-mêmes. Ainsi, tout en demeurant le seul fournisseur fédéral pour la traduction, le Bureau se trouve maintenant en concurrence avec les cabinets de traduction du secteur privé. Afin d'aider les ministères à bien négocier ce virage commercial, le Conseil du Trésor a publié en mars un *Guide de l'usager des services de traduction*.

Au cours des dernières années, le nombre de mots traduits a peu varié (autour de 295 millions par an), mais après avoir baissé à 280 millions en 1993-1994 ce chiffre a grimpé à 328 millions en 1994-1995, les ministères s'étant hâtés de faire traduire « gratuitement » des documents avant que n'entre en vigueur le régime d'OSS.

Les recherches et autres activités terminologiques du Bureau de la traduction, en plus de fournir une aide précieuse aux traducteurs, interprètes et fonctionnaires canadiens, contiennent de placer le Canada parmi les chefs de file mondiaux des industries langagières. En particulier, sa banque de terminologie sur CD-ROM, *Terminum*, est un modèle du genre.

Afin de s'assurer des maintenant que la transformation du Bureau de la traduction en OSS ne donne pas lieu à des dérapages sur le plan de la qualité, le Commissariat surveillera la situation dans les mois à venir, en portant une attention parti-

Tableau III.12
Le coût des services fédéraux dans les deux langues officielles —
Dépenses par fonction, 1994-1995 et 1995-1996

Fonction		Dépenses réelles (000 \$)		Dépenses prévues (000 \$)	
		1994-1995		1995-1996	
Traduction-interprétation					
TOTAL					
• Bureau de la traduction					
• Autres fournisseurs ¹					
Formation linguistique					
TOTAL					
• Fonction publique					
• Autres fournisseurs ¹					
Prime au bilinguisme					
TOTAL					
Frais d'administration					
• Conseil du Trésor					
• Fonction publique					
• Autres institutions ²					
TOTAL					
TOTAL					

318 700		284 300	
32 500	10,2 %	28 200	9,9 %
26 900		23 800	
1 400		1 300	
4 200		3 100	
86 600		55 900	
27,2 %		19,7 %	
72 000	22,6 %	68 900	24,2 %
45 800		44 200	
26 200		24 700	
127 600		131 300	
40,0 %		46,2 %	
32 900		101 900	
94 700		29 400	

1. Cabinets du secteur privé.
2. Institutions parlementaires, Forces canadiennes, GRC, Sociétés d'État.

Source : Conseil du Trésor.

Cette réforme, conjuguée à une plus grande utilisation de l'évaluation par téléphone et à une réduction de la dotation des postes bilingues, a fait chuter le nombre d'ELS administrés de façon considérable : de 48 p. 100 entre 1992-1993 et 1993-1994 et de 42 p. 100 encore l'année suivante. Les économies ont naturellement suivi : 37 p. 100 et 52 p. 100 respectivement.

Naturellement, nous nous réjouissons devant de telles réductions et souhaitons qu'elles servent de modèle et d'inspiration à d'autres secteurs. Par ailleurs, nous nous interrogeons sur les effets à long terme de la diminution des contrôles, surtout pour les postes dont les titulaires font un usage modéré de leur seconde langue. La Commission de la fonction publique devra suivre la question de près afin d'éviter les dérives.

LA PRIME AU BILINGUISME

Des coûts supplémentaires

L'an dernier, la Cour fédérale d'appel décidait, dans la cause *Gingras*, d'accorder la prime aux membres non-fonctionnaires de la Gendarmerie royale du Canada (GRC). Le budget de la prime pour 1994-1995 a donc été augmenté d'environ 33 millions de dollars, destinés aux versements rétroactifs. Une fois ces paiements effectués, le coût de la prime au bilinguisme pour les quelque 2 500 gendarmes qui répondent aux exigences linguistiques de leur poste représentera environ 3 millions de dollars par an.

Il est loin d'être sûr que l'aphorisme d'Horace « Bis repetita placent » s'applique aux oburgations du Commissaire en ce qui touche la suppression progressive de la prime et ce, d'autant plus que les premières critiques émanant de ce bureau remontent à 1977, année même de la création de la prime au bilinguisme. Il demeure important à nos yeux de revoir le système, en insistant sur une concertation avec les syndicats intéressés et sur la mise en place d'un mécanisme de retrait progressif.

LA TRADUCTION

Pour le Bureau de la traduction, l'année aura été marquée par un événement majeur : en effet, il est devenu organisme de service spécial (OSS) le 1^{er} avril 1995. Son nouveau statut lui donne la particularité d'avoir un financement mixte : les services au Parlement, la terminologie et l'interprétation sont sans frais pour les utilisateurs, tandis que — changement fondamental — la traduction et les autres services linguistiques

3. Les choses répétées, redemandées plaisent.

LA FORMATION LINGUISTIQUE

Une goutte dans l'océan de la formation

Si l'article 91 de la Loi a pour but, entre autres, d'éviter la création injustifiée de postes bilingues, n'oublions pas qu'il est destiné tout autant à assurer que les postes bilingues sont dotés d'un profil linguistique adéquat, compte tenu de la complexité des tâches à accomplir.

En abordant cette question, il peut être intéressant de signaler que la clientèle de la formation linguistique ne représente qu'une fraction de celle de la formation professionnelle. Ainsi, sur une période de 12 mois, la Commission de la fonction publique a accueilli 4 550 étudiants en formation linguistique contre 21 800 en formation professionnelle. Dans toute la fonction publique, on estime que la formation linguistique touche annuellement 7 000 fonctionnaires, contre environ 175 000 en formation professionnelle.

La clientèle de Formation linguistique Canada (FLC) a encore diminué cette année, passant de 5 800 à 4 550, ce qui représente une chute de 22 p. 100. Cette réduction est due en partie à une baisse des nominations à des postes bilingues, mais surtout à un changement de cap dans la fonction publique. En effet, les transformations que subissent actuellement les ministères les amènent à revoir les modalités mêmes de la formation : les périodes relativement longues d'absences du bureau font progressivement place à un apprentissage plus souple, davantage axé sur le travail personnel et le recours aux techniques modernes. Les récentes initiatives de FLC montrent qu'elle s'adapte peu à peu à ces mutations : plus de souplesse administrative et pédagogique, programmes transposés, axés sur la langue de travail, recours accru à l'auto-apprentissage assisté par ordinateur, expériences de télé-enseignement, etc..

L'ÉVALUATION LINGUISTIQUE

Le taux de réussite global à l'ELS continue d'être honorable pour la lecture et l'expression écrite (entre 80 p. 100 et 91 p. 100), mais nettement plus faible pour l'interaction orale (70 p. 100 seulement) et surtout pour le niveau C (de 64 p. 100 pour les employés de la catégorie Soutien administratif à 38 p. 100 pour la catégorie Direction).

Les remaniements que la Commission de la fonction publique a apportés à l'ELS en avril 1993 ont porté la durée de validité des tests à cinq ans et ont permis d'obtenir l'exemption de toute évaluation future à l'épreuve d'expression écrite.

2. Entre les périodes d'octobre 1993 à septembre 1994 et d'octobre 1994 à septembre 1995.

Les unilingues dans la fonction publique

Instaurée en 1973, la dotation non impérative permet aux unilingues d'accéder à bien des postes de la fonction publique, puisque pour postuler un emploi bilingue, il leur suffit de démontrer qu'ils possèdent les compétences exigées, autres que linguistiques. Si les candidats unilingues sont disposés à apprendre leur deuxième langue officielle et s'ils en ont les capacités, une formation linguistique leur sera dispensée sans frais et ils occuperont leur nouveau poste après avoir réussi l'évaluation de la langue seconde (ELS) au niveau exigé. Les pourcentages ci-dessus montrent que les unilingues conservent un large accès à la fonction publique.

LES NIVEAUX DE COMPÉTENCE DES POSTES BILINGUES

Les nombres absolus peuvent fluctuer d'une année à l'autre, mais comme le montre le tableau III.11, les tendances en pourcentages, elles, demeurent constantes.

Il n'est pas sans intérêt, au bout de quelques dix années, de rappeler une des recommandations que contenait notre rapport annuel de 1986 :

Nous recommandons vivement un relèvement soutenu de la compétence en langue seconde. Les détails d'une telle mesure seraient à déterminer, mais, à titre d'exemple, on pourrait viser une réduction radicale, d'ici à 1990-1991, du pourcentage des postes exigeant le niveau élémentaire (niveau A), ainsi qu'une augmentation à 35 ou 40 p. 100 des postes de niveau avancé dans l'ensemble de la fonction publique d'ici à 1992-1993. Pour ce qui est de la catégorie Gestion, ce pourcentage devrait se situer entre 50 et 60 p. 100 au minimum. (p. 29)

Quel est donc le bilan, dix ans plus tard ? On peut dire que la « réduction radicale » des postes de niveau A s'est effectivement produite, puisque la proportion de ces postes est tombée de moitié environ entre 1986 et 1991, passant de 10 p. 100 à 5 p. 100. Cette baisse se poursuit depuis, mais à un rythme plus lent. Pour ce qui est des postes de niveau C, leur part s'est effectivement accrue, passant de 9,3 p. 100 en 1986 à 14,8 p. 100 en 1991 et à 17,3 p. 100 en 1995. Mais on est encore loin des 35 ou 40 p. 100 cités dans la recommandation. Pourtant, ce n'est pas faute d'un réservoir important de candidats qualifiés : on compte en effet environ 54 p. 100 de titulaires de postes bilingues possédant le niveau C ou, mieux encore, l'exemption.

Tableau III.11
Les postes bilingues — niveau exigé, de 1991 à 1995

Source : Conseil du Trésor.

Niveau exigé	1991	1992	1993	1994	1995
TOTAL	62 330	63 829	64 001	60 959	60 605
Élémentaire (A)	3 068	2 704	2 336	2 105	1 849
Intermédiaire (B)	47 739	48 699	48 566	45 947	44 674
Supérieur (C)	9 241	10 174	10 820	10 702	10 468
Autres	2 282	2 252	2 279	2 205	3 614
	3,7 %	3,6 %	3,6 %	3,6 %	6,0 %
	14,8 %	15,9 %	16,9 %	17,6 %	17,3 %
	76,6 %	76,3 %	75,9 %	75,4 %	73,7 %
	4,9 %	4,2 %	3,6 %	3,5 %	3,0 %

Une compétence accrue au sommet de la pyramide

Pour la catégorie Direction, la situation se présente sous un jour beaucoup plus favorable, puisque plus de 43 p. 100 des postes bilingues sont maintenant au niveau C — une augmentation de près de 100 p. 100 depuis 1986. Cette proportion continuera de monter, puisqu'en 1998, ce sont presque tous les titulaires de postes bilingues de cette catégorie qui devraient posséder le niveau C à l'oral.

Plus c'est technique, moins on y arrive

Mais que dire des postes bilingues des deux catégories Scientifique et professionnelle et Administrative et service extérieur, par exemple ? Même en 1995, on n'y trouve encore que 12 p. 100 et 22 p. 100, respectivement, de postes de niveau C environ. Or, quand on sait que les fonctions à accomplir au niveau C sont, par exemple : « donner et comprendre des explications et des descriptions comportant des éléments compliqués [...] donner des conseils aux employés ou aux clients [...] expliquer des politiques, procédures, règlements et en discuter [...] soutenir ses opinions, défendre son point de vue », n'est-on pas en droit de se demander pourquoi, dans des secteurs de la fonction publique où les tâches de ce genre sont si répandues, les pourcentages de postes de niveau C sont si modestes ?

1. Description des niveaux de compétence dans la deuxième langue officielle : Interaction orale niveau C. L'établissement du profil linguistique pour les postes bilingues, Commission de la fonction publique.

PARTIE III

Tableau III.10 Les deux groupes de langue officielle dans la population, 1991, et dans la fonction publique¹, ainsi que les postes bilingues, 1995



	Population TOTALE	Population de LO minoritaire	TOTAL des fonctionnaires	Fonctionnaires de LO minoritaire	Postes bilingues
Colombie-Britannique	3 247 505	49 540 1,5 %	17 770	274 1,5 %	447 2,5 %
Alberta	2 519 185	53 280 2,1 %	12 324	292 2,4 %	493 4,0 %
Saskatchewan	976 040	19 805 2,0 %	5 165	58 1,1 %	179 3,5 %
Manitoba	1 079 390	47 800 4,4 %	8 224	286 3,5 %	533 6,5 %
OUEST	7 822 120	170 425 2,2 %	43 482	1 100 2,5 %	1 652 3,8 %
Ontario (moins région de la capitale nationale)	9 290 270	376 825 4,1 %	30 202	1 464 4,8 %	2 678 8,9 %
Région de la capitale nationale	912 095	321 930 ² 35,3 %	61 361	23 236 37,9 %	35 704 58,2 %
Québec (moins région de la capitale nationale)	6 584 985	869 060 13,2 %	27 074	1 342 5,0 %	13 806 51,0 %
Nouveau-Brunswick	716 495	242 630 33,9 %	6 833	2 248 32,9 %	2 717 39,8 %
Nouvelle-Écosse	890 950	35 885 4,0 %	11 292	416 3,7 %	827 7,3 %
Ile-du-Prince-Édouard	128 100	5 280 4,1 %	2 382	168 7,1 %	455 19,1 %
Terre-Neuve	563 935	2 680 0,5 %	5 243	22 0,4 %	71 1,4 %
EST	2 299 480	286 475 12,5 %	25 750	2 854 11,1 %	4 070 15,8 %
Yukon et Territoires du Nord-Ouest	85 085	2 200 2,6 %	1 234	34 2,8 %	31 2,5 %

1. Ne comprend pas les sociétés d'Etat, les Force canadiennes, etc.

2. Francophones.

Note : On ne possède pas de données sur la première langue officielle de 2 950 employés, ni sur la région de 9 771 d'entre eux.
Sources : Première langue officielle parlée : Recensement de 1991, Statistique Canada; Conseil du Trésor, septembre 1995.

Tableau III.9
Les exigences linguistiques des postes, de 1991 à 1995

Postes	1991	1992	1993	1994	1995
Bilingues	62 333	63 829	64 001	60 959	60 605
Français essentiel	13 528	13 527	13 611	13 764	12 691
Anglais essentiel	124 579	127 889	129 606	126 815	110 928
Réversibles	11 339	11 443	11 131	9 992	8 608
TOTAL	211 779	216 688	218 349	211 530	200 017
	5,4 %	5,3 %	5,1 %	4,7 %	4,3 %

* On ne possède pas de données sur les exigences linguistiques des postes de 7 185 fonctionnaires (3,6 %).
Source : Conseil du Trésor.

L'histoire nous donne raison

Localement, les effets de ces changements varient : on constate une certaine baisse de la proportion de postes bilingues au Québec (ce qui va dans le sens de ce que nous proposons depuis plusieurs années), la situation demeure stable dans l'Ouest, alors que les pourcentages augmentent légèrement en Ontario et dans l'Est en général, mais plus nettement au Nouveau-Brunswick et dans la RCN. Malgré ces fluctuations, les postes bilingues demeurent concentrés, en grande majorité, dans les régions du pays où l'on trouve une proportion significative du groupe linguistique minoritaire.

LA DOTATION IMPÉRATIVE ET NON IMPÉRATIVE

Une des originalités du régime des postes bilingues de la fonction publique est leur double mode de dotation, « impératif » et « non impératif ». Dans le premier cas, les candidats doivent déjà posséder les compétences linguistiques exigées pour le poste convoité au moment où ils se présentent au concours. Par rapport aux postes bilingues, la dotation impérative représentait 50,6 p. 100 des nominations en 1982 et 87,5 p. 100 en 1994-1995, par rapport à toutes les nominations, la proportion était de 10 p. 100 en 1982 et de 16 p. 100 en 1994-1995.

LES POSTES BILINGUES

L'année 1995 a marqué la première étape des mesures de compression de la fonction publique, qui a perdu 11 000 employés environ en un an. Sur le plan linguistique, les suppressions de postes semblent avoir eu, quant aux pourcentages, deux effets opposés : une baisse des postes « anglais essentiel » et une hausse des postes bilingues, comme en témoigne le tableau III.9. Les départs en retraite ne sont pas étrangers à cette inversion des tendances, car les groupes d'âge des intéressés comprenaient davantage d'anglophones unilingues.

Tout ce qui monte redescend ?

LES EXIGENCES LINGUISTIQUES

On se souviendra qu'en 1988, le Conseil du Trésor décidait qu'au 31 mars 1998, tous les titulaires de postes bilingues de la catégorie Direction devraient posséder, dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail, le niveau C en lecture et à l'oral et le niveau B en écriture. Au moment où paraît le présent rapport, il reste environ deux ans avant l'échéance. Mais au 31 mars 1995, seuls 56,8 p. 100 environ de ces fonctionnaires (997 sur 1 755) avaient atteint le profil désiré. Conscient de la lenteur des progrès, le Conseil du Trésor a rappelé aux ministères qu'il fallait « redoubler d'efforts » pour atteindre cet objectif.

priorités pour 1995, le Conseil du Trésor a invité les dirigeants de toutes les institutions fédérales à donner suite à nos recommandations non seulement dans la RCN, mais aussi dans les autres régions désignées bilingues.

Après être restée stationnaire, autour de 28-29 p. 100 entre 1984 et 1991, la proportion de postes bilingues avait amorcé une légère baisse à partir de 1992. Cette baisse était associée à une diminution du pourcentage des nominations à des postes bilingues : 29,3 p. 100 en 1992-1993, 21,6 p. 100 en 1993-1994 et 18,2 p. 100 en 1994-1995, ce qui laissait présager la poursuite de cette descente. Les nombreux départs ont inversé ce mouvement. Mais comme le nouveau système de données du Conseil du Trésor n'est pas encore en mesure de fournir de renseignements sur les exigences linguistiques des postes de plus de 7 000 fonctionnaires, le portrait n'est pas tout à fait complet.

2. LES ORGANISMES CENTRAUX

TROIS COMPOSANTES COMPLÉMENTAIRES

Les politiques et les programmes internes au gouvernement fédéral comprennent essentiellement trois composantes complémentaires : le service au public dans les deux langues, la où les populations et les circonstances le justifient; le droit des employés de travailler dans la langue officielle de leur choix dans certaines régions désignées; et la participation équitable des Canadiens d'expression française et d'expres- sion anglaise dans les organismes fédéraux. Ces trois piliers sont étayés par des mesures de soutien (dont on trouvera une description au chapitre III.2.a), incluant la traduction et la formation linguistique.

Quant aux politiques et aux programmes externes, ils ont pour but, d'une part, d'aider au développement et à l'épanouissement des communautés minoritaires et, d'autre part, de contribuer à la promotion des langues officielles dans l'ensemble de la société canadienne. Il en est question au chapitre III.2.b). L'administration de la justice dans les deux langues, selon les besoins, constitue un autre pan important de l'édifice.

Ces différents domaines devraient être, et sont générale- ment, autant de terrains privilégiés pour l'action des organismes centraux. Le Conseil privé, le Conseil du Trésor, la Commission de la fonction publique, les ministères du Patrimoine canadien et de la Justice, ainsi que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada se doivent d'être, à bien des égards, les véritables moteurs du Programme des langues officielles.

a) L'APPAREIL FÉDÉRAL

LE CONSEIL DU TRÉSOR

En 1995, le Conseil du Trésor a remplacé la méthode de saisie des données sur les langues officielles dans la fonction publique. Les chiffres que nous présentons cette année valent pour 200 000 fonctionnaires, alors que la totalité des effectifs est estimée à 204 000 personnes. On ne possède aucune donnée sur les exigences linguistiques des postes de 7 200 fonctionnaires, rien sur la première langue officielle de 2 950 autres, ni aucune indication sur la région où travaillent 9 800 employés.

Durant l'année, le Conseil du Trésor a mené une série d'activités afin de donner une suite constructive à l'étude sur les points de service que le Commissariat avait effectuée en 1994, ainsi qu'aux visites régionales qu'il avait lui-même faites à cette époque.

Des droits et des obligations en noir sur blanc

tutions tenues de respecter la Loi sur les langues officielles.

Le Conseil du Trésor a mis au point une politique linguis- tique sur l'utilisation de l'information, qu'il a publiée en juillet dans le *Guide d'utilisation d'Internet au gouvernement fédéral*, à l'intention des institutions dont il est l'employeur — alors que sa responsabilité en matière de langues officielles s'étend à toutes les institutions fédérales. Cette politique n'a été diffusée qu'ultérieurement aux sociétés d'État. Souhaitons que la prochaine version de ce cadre de référence trouve sa place dans le manuel du Conseil du Trésor sur les langues officielles, qui a l'avantage, lui, de s'adresser à toutes les insti- tutions tenues de respecter la Loi sur les langues officielles.

- Par ailleurs, afin de discuter avec les gestionnaires des bureaux désignés bilingues de la mise en œuvre du *Règlement* et de les sensibiliser à leurs obligations — dont celle relative à l'offre active — le Conseil du Trésor a tenu une série de ateliers régionaux dans sept provinces et dans les deux territoires, ateliers auxquels plus de 1 200 employés ont participé. Il se rendra dans les autres provinces au début de 1996.
- Le Conseil du Trésor a mis au point une politique linguis- tique sur l'utilisation de l'information, qu'il a publiée en juillet dans le *Guide d'utilisation d'Internet au gouvernement fédéral*, à l'intention des institutions dont il est l'employeur — alors que sa responsabilité en matière de langues officielles s'étend à toutes les institutions fédérales. Cette politique n'a été diffusée qu'ultérieurement aux sociétés d'État. Souhaitons que la prochaine version de ce cadre de référence trouve sa place dans le manuel du Conseil du Trésor sur les langues officielles, qui a l'avantage, lui, de s'adresser à toutes les insti- tutions tenues de respecter la Loi sur les langues officielles.
- En mars également, le Secrétariat du Conseil du Trésor demandait aux institutions fédérales d'examiner l'appli- cation du *Règlement* à chacun de leurs points de service et de soumettre, pour le 30 septembre 1995, un rapport sur la situation et un plan d'action sur les correctifs nécessaires. Les institutions devront mettre en œuvre leurs plans et faire état périodiquement des change- ments apportés. Ces mesures, allées à l'élaboration de normes de service, devraient permettre d'améliorer les points de service déficients. Le président du Conseil du Trésor fera rapport au Comité mixte permanent des langues officielles sur les mesures prises.
- En mars également, le Secrétariat du Conseil du Trésor demandait aux institutions fédérales d'examiner l'appli- cation du *Règlement* à chacun de leurs points de service et de soumettre, pour le 30 septembre 1995, un rapport sur la situation et un plan d'action sur les correctifs nécessaires. Les institutions devront mettre en œuvre leurs plans et faire état périodiquement des change- ments apportés. Ces mesures, allées à l'élaboration de normes de service, devraient permettre d'améliorer les points de service déficients. Le président du Conseil du Trésor fera rapport au Comité mixte permanent des langues officielles sur les mesures prises.

Dans la foulée des études que le Commissariat avait menées en 1994 sur la langue de travail dans la région de la capitale nationale (RCN) et dans le cadre de ses propres travaux, tout en respectant leurs obligations à l'endroit du public.

Au mois de juin, la brochure *Le français et l'anglais au travail — Ce que les employés fédéraux doivent savoir* le jour. Fruit d'un travail conjoint entre le Conseil du Trésor et le Commissariat aux langues officielles, cette brochure rassemble l'essentiel des données qui devaient permettre aux gestionnaires et aux employés de connaître leurs droits en matière de langue de travail, tout en respectant leurs obligations à l'endroit du public.

LE BUREAU DE REVENU CANADA À VANCOUVER

L'importance que la haute direction de Revenu Canada accorde au Programme des langues officielles est manifeste, et l'effet s'en fait sentir partout au pays. Le bureau de Vancouver est depuis plusieurs années déjà un modèle en ce qui concerne l'offre active des services au téléphone et en personne. L'affichage et la documentation sont bilingues, et il y a suffisamment d'employés parlant les deux langues pour répondre aux besoins. Le Ministère se fait aussi un devoir de consulter régulièrement la communauté franco-colombienne afin de bien comprendre ses besoins. L'excellence du service est tel que ce bureau a fait l'objet d'un article élogieux dans *Le Soleil de Colombie*.

Le Commissaire est heureux de rendre hommage aux employés et aux gestionnaires de ces bureaux dont les efforts continus pour offrir un bon service dans les deux langues témoignent de leur sensibilité à l'égard des deux groupes linguistiques. Par leur enthousiasme et leur dévouement, ils donnent vie au principe du respect de leurs concitoyens, qui est le fondement même du Programme des langues officielles. Le Commissaire tient à les féliciter pour leurs réalisations et il les encourage à poursuivre leur excellent travail.

LE SERVICE À LA CLIENTÈLE,
BUREAU DE L'IMPÔT DE WINNIPEG

De par sa vocation, ce bureau, rattaché au ministère du Revenu, a un très grand nombre de contacts avec le public. Lors de nos visites récentes, nous avons constaté que les gestionnaires ont pris des initiatives louables dans l'organisation des services afin d'en améliorer la qualité sur le plan linguistique. Ainsi, ils se sont assurés que les trois agents d'accueil récemment embauchés pour le comptoir principal sont bilingues. Ces agents accueillent le public dans les deux langues, répondent aux questions courantes et fournissent les documents requis dans la langue préférée du client. Au besoin, ils dirigent ce dernier vers un agent spécialisé, toujours en tenant compte de sa préférence linguistique.

LE SERVICE À LA CLIENTÈLE,
BUREAU DE L'IMPÔT DE SASKATOON

Ce bureau s'est signalé par les mesures novatrices qu'il a su adopter pour améliorer son service au public dans les deux langues. Il a augmenté sa capacité bilingue à la réception et s'est assuré que l'accueil se fait toujours en français et en anglais. Comme moyen de rappel et de sensibilisation, les gestionnaires ont demandé aux employés bilingues d'évaluer leur propre rendement au regard des services dans l'une et l'autre langues officielles. Ils ont également avisé leur clientèle francophone que le bureau est en mesure de les servir en français, notamment en faisant paraître des annonces dans l'hebdomadaire de langue française *L'Eau vive*.

LES BUREAUX DES PASSEPORTS DU GRAND MONTRÉAL

Ces bureaux situés à Montréal, à Ville Saint-Laurent et à Laval offrent un très bon service au public dans les deux langues officielles et ce, depuis déjà de nombreuses années. Plus de 80 p. 100 du personnel est bilingue et la prestation des services dans l'une ou l'autre des langues officielles (et souvent dans d'autres langues) est devenue une seconde nature chez les employés. Autre point méritoire — il s'agit d'une situation peu courante dans la fonction publique fédérale au Québec — la participation des deux groupes linguistiques (15 des 70 employés (21 p. 100) sont d'expression anglaise.

LE TRIBUNAL DE LA CONCURRENCE

Le Tribunal de la concurrence, situé dans la région de la capitale nationale, est un tribunal spécialisé qui entend les demandes dont il est saisi relativement à l'application de la Partie VIII de la *Loi sur la concurrence*, laquelle porte notamment sur les fusions, l'abus de position dominante et le refus de vendre. Mis sur pied à la fin des années 1980, cet organisme s'acquitte très bien de ses responsabilités envers le public. Le personnel est bien renseigné sur ses obligations linguistiques, l'accueil se fait dans les deux langues et les communications avec le public se font toujours dans la langue préférée de la clientèle. Tous les employés sont bilingues, avec un niveau de compétence supérieur, de sorte que le tribunal de la concurrence offre un service au public d'une qualité exceptionnelle.

LA MAISON BELLEVEU

La maison Bellevue, ancienne résidence de sir John A. Macdonald à Kingston, en Ontario, fait partie des sites historiques régis par le ministère du Patrimoine canadien. Comme pour la Maison aux pignons verts, les responsables du site sont conscients de l'importance de présenter aux visiteurs les richesses du patrimoine canadien dans les deux langues officielles. L'affichage et les documents sont bilingues, et le personnel offre spontanément le service dans les deux langues. La capacité bilingue est bonne : quatre des sept employés réguliers sont bilingues et six des neuf employés embauchés pour la période estivale de 1995 parlent le français et l'anglais.

- L'importance accordée par les gestionnaires aux objectifs de la *Loi sur les langues officielles* qu'ils montent en effortant de disposer continuellement d'un effectif bilingue suffisant, réparti judicieusement pour répondre aux besoins, et de renseigner leurs employés sur le Programme des langues officielles de sorte qu'ils puissent adopter une attitude positive à l'égard de leurs obligations linguistiques;

- la volonté, tant chez les gestionnaires que chez les employés, de réaliser des progrès constants en s'employant à remédier, par des solutions novatrices, aux problèmes qui peuvent se présenter;

- la mise en place de mécanismes de consultation appropriés auprès des communautés de langue officielle pour les besoins, et de manière à comprendre leurs besoins, et le ferme engagement d'en tenir compte dans la prestation des services;

- dans toute la mesure du possible, la représentation des principales régions du pays dans les bureaux retenus, en tenant compte des difficultés souvent plus grandes pour les bureaux situés en dehors des principales régions bilingues habituelles et, par le fait même, de leur mérite additionnel.

Voici la liste des bureaux choisis en 1995 ainsi qu'une brève description de leurs mérites particuliers sur le plan linguistique.

LA MAISON AUX PIGNONS VERTS

Le Parc national de l'Île-du-Prince-Édouard abrite cette maison historique où l'auteur du célèbre roman d'où la demeure tire son nom, Lucy Maude Montgomery, situe l'enfance de son héroïne. Depuis plusieurs années déjà, les responsables de ce site classé qui relève du ministère du Patrimoine canadien offrent aux visiteurs un excellent service dans les deux langues officielles. L'affichage et la documentation sont dans les deux langues et le personnel n'hésite pas à indiquer qu'il parle le français et l'anglais. La forte capacité bilingue — les deux employés réguliers sont bilingues ainsi que les 14 saisonniers embauchés l'été dernier — témoigne bien de l'importance des langues officielles pour le personnel de ce bureau régional du ministère du Patrimoine canadien.

Les objectifs de l'instrument d'évaluation

L'un des principaux objectifs du nouvel instrument consiste à évaluer la mesure dans laquelle le plan d'action de chaque institution fédérale est susceptible de déboucher sur un mécanisme d'exécution efficace de la Partie VII de la Loi, à savoir un mécanisme qui tient compte du mandat de l'institution et qui prévoit les moyens nécessaires pour mettre en application l'article 41 de manière équitable. L'instrument d'évaluation a aussi été conçu de manière à dégager les suggestions et les recommandations que le Commissaire voudra éventuellement formuler aux institutions pour les guider dans la mise en œuvre de la Partie VII. Les suggestions et les recommandations pourraient s'adresser à une institution en particulier, à celles qui œuvrent dans un secteur d'activité donné ou à l'administration fédérale en général.

Il était indispensable pour les institutions visées de consulter les communautés minoritaires afin d'élaborer la première série de 27 plans d'action. Notre instrument d'analyse nous permet d'évaluer à quel point les consultations ont été menées adéquatement et efficacement.

Les constatations préliminaires : un aperçu

L'élaboration des 27 plans d'action à l'étude marque sans conteste une étape importante de la mise en œuvre de la Partie VII, et nous sommes toujours heureux de la décision du gouvernement, rendue publique en août 1994, qui est à l'origine de cette mesure. Cependant, les résultats obtenus grâce à notre instrument d'évaluation révèlent la nécessité d'améliorer les plans. En 1996, nous allons donc écrire aux 27 institutions visées pour leur faire part de nos commentaires détaillés sur chacun des plans. Les remarques générales que nous formulons ci-dessous, tirées de nos constatations préliminaires, sont présentées dans un esprit de critique constructive.

Selon nos constatations, les institutions ne comprennent pas encore clairement les différences entre la Partie IV et la Partie VII de la Loi sur les langues officielles. Ainsi, nous observons qu'elles ont tendance à aborder l'exercice de planification d'une manière minimaliste, comme si elles procédaient à un inventaire. En effet, certaines d'entre elles ont simplement recensé un certain nombre de services et de programmes qu'elles offrent au public dans le cadre de la prestation de services bilingues (Partie IV), croyant ainsi répondre aux exigences de l'article 41.

g) LES MENTIONS D'HONNEUR

Nous avons également remarqué que certaines institutions simplifient la question en concluant que les communautés minoritaires de langue officielle ne sont tout simplement pas au courant de l'existence des programmes en place, au lieu d'analyser et de déterminer les besoins de celles-ci.

En ce qui a trait à la conception des plans comme tels, nous avons constaté que bon nombre d'entre eux ne comprennent pas les éléments essentiels à tout plan, c'est-à-dire qu'ils ne faisaient pas clairement état des objectifs à atteindre, des mesures de contrôle, des résultats visés et de l'obligation de rendre compte.

Nous sommes conscients que notre évaluation est sommaire et que la plupart des plans ont été établis à l'aide des instruments disponibles. Nous espérons faire des recommandations précises et constructives dans le dessein d'améliorer les deuxième et les troisième séries des plans d'action.

La fonction d'ombudsman du Commissaire l'oblige généralement à mettre en évidence les fautes plutôt que les choses qui fonctionnent bien. Le client qui reçoit le service dans sa langue en parle rarement. Notre étude sur les points de service, publiée en 1995, confirmait d'ailleurs qu'en dépit d'importantes difficultés, relevées dans certaines régions, la disponibilité des services dans les deux langues officielles est loin d'être nulle. Cette situation est le résultat de la contribution continue d'un grand nombre de personnes dont nous oublions trop souvent de reconnaître le mérite.

C'est justement pour rendre hommage aux employés et aux gestionnaires de bureaux fédéraux qui s'efforcent de bien servir le public que le Commissaire décerne chaque année des certificats.

Depuis le début de ce programme en 1992, le Commissaire a décerné 25 certificats, auxquels sept autres viennent s'ajouter pour 1995. Pour la première fois cette année, les cinq régions du pays (Atlantique, Québec, Ontario, Prairies et Colombie-Britannique) sont représentées parmi les bureaux retenus. Bien sûr, de nombreux bureaux ont été mis en nomination. Notre choix s'est fait selon un certain nombre de critères, dont voici les principaux :

- l'orientation évidente de tout le personnel vers la qualité des services offerts au public dans la langue officielle de son choix, qui se manifeste notamment par l'offre active et le souci de répondre avec courtoisie et empressement à chaque client dans sa langue;

!!! LE CONSEIL DE LA RADIODIFFUSION ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS CANADIENNES

Depuis l'entrée en ondes du Réseau de l'information (RDI) et les divers changements apportés à la télévision par câble, nous avons reçu, de différentes régions du pays, quelque 26 plaintes au sujet de la programmation en langue minoritaire offerte par les télédiffuseurs aux communautés de langue officielle. Les motifs de ces plaintes sont nombreux : la non-diffusion du RDI, la perte de canaux de langue française, la non-diffusion du réseau *Newsworld* et l'absence de canaux en français sur le service de base, la diffusion d'émissions en anglais à CPAC-français, et le numéro assigné aux stations de langue officielle minoritaire par les télédiffuseurs dans le guide des canaux. Le Commissariat a porté ces plaintes à l'attention du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), l'organisme chargé de réglementer le système canadien de radiodiffusion. Celles ayant trait à RDI et à *Newsworld* ont également été portées à l'attention de la Société Radio-Canada.

Compte tenu du nombre élevé de plaintes reçues, de la portée des problèmes soulevés et de l'importance que revêt la télévision pour le soutien et le développement des communautés de langue officielle minoritaire, nous avons décidé de mener une étude spéciale. Celle-ci vise à déterminer dans quelle mesure la réglementation, les directives et les politiques du CRTC ainsi que les conditions d'octroi des licences mènent à des résultats qui correspondent aux objectifs de la Partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, à savoir favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du pays et appuyer leur développement. Nous examinons également comment le RDI remplit ses obligations en vertu de la Partie VII. Notre étude se poursuit, nous ferons état de nos conclusions au cours de l'année 1996.

Par ailleurs, nous sommes heureux de signaler que, depuis le début de notre étude, la situation s'est améliorée dans certaines régions du pays, des communautés de langue minoritaire française ont désormais accès à un plus grand nombre d'émissions dans leur langue. Par exemple, Musique Plus et MétéoMédia ont été réintégrés à la grille-horaire des télédiffuseurs de la région d'Ottawa, et plusieurs communautés de la péninsule du Niagara ont maintenant accès au RDI. Ainsi, dans 8 des 26 cas portés à notre attention, les télédiffuseurs en cause ont décidé d'offrir aux communautés de langue minoritaire les services attendus. Un examen de la réglementation du CRTC et de son application s'impose tout de même. Au besoin, le Commissaire formulera des recommandations par rapport aux 18 autres plaintes.

Un nouvel instrument d'évaluation

Le Commissaire devait évidemment se doter de nouveaux critères d'analyse, conçus expressément pour évaluer les plans. Il a donc fait appel, pour la circonstance, au concours de spécialistes. L'instrument en question devait aussi servir aux institutions fédérales en tant qu'outil de planification et d'évaluation et, partant, les aider à préparer une deuxième série de plans d'action concernant la mise en œuvre de la

Partie VII.

Au moment d'écrire ces lignes, nous terminons l'évaluation systématique des 27 plans. Nos commentaires à leur propos sont donc de nature préliminaire, un rapport détaillé, assorti de recommandations précises destinées à chaque institution, sera présenté au Comité permanent des langues officielles du Sénat et de la Chambre des communes.

À la fin de novembre 1995, le Commissariat avait les plans en main, y compris un vingt-septième, élaboré par le ministère du Patrimoine canadien lui-même.

En août 1994, le ministre du Patrimoine canadien

annonçait l'établissement d'un cadre de responsabilité pour la mise en œuvre des articles 41 et 42 de la *Loi*. C'est ainsi qu'il a demandé à 26 ministères et organismes clés de consulter les communautés minoritaires et d'élaborer des plans d'action en fonction de leurs besoins.

À la fin de novembre 1995, le Commissariat avait les

plans en main, y compris un vingt-septième, élaboré par le ministère du Patrimoine canadien lui-même. En août 1994, le ministre du Patrimoine canadien annonçait l'établissement d'un cadre de responsabilité pour la mise en œuvre des articles 41 et 42 de la *Loi*. C'est ainsi qu'il a demandé à 26 ministères et organismes clés de consulter les communautés minoritaires et d'élaborer des plans d'action en fonction de leurs besoins. À la fin de novembre 1995, le Commissariat avait les plans en main, y compris un vingt-septième, élaboré par le ministère du Patrimoine canadien lui-même.

Dans son rapport annuel de 1993, le Commissaire déclarait que la plupart des institutions fédérales ne comprenaient pas clairement ce que supposait la mise en œuvre de la Partie VII et qu'elles ne saisissaient pas qu'il fallait aller au-delà de la prestation de services dans les deux langues officielles. Il constatait aussi que très peu de programmes avaient été évalués à la lumière des obligations énoncées dans la Partie VII de la *Loi* et qu'il n'existait pas de mécanisme relatif à la reddition des comptes pour ce qui est de la mise en œuvre de cette partie.

!!!!) L'ANALYSE DES PLANS D'ACTION RELATIFS À LA PARTIE VII

Enfin, le Commissaire s'intéresse de près aux nouvelles technologies qui permettent d'améliorer les services offerts en langue minoritaire, notamment à la radiodiffusion par satellite au foyer, qui devraient permettre aux deux groupes linguistiques d'avoir accès à une gamme élargie de services dans la langue de leur choix.

Certains problèmes, tel le fait que la « page d'accueil » soit uniquement en anglais, ont été vite réglés. D'autres ont pris plus de temps, par exemple, la piètre qualité ou la non-disponibilité de certains documents en français; nous allons suivre la situation pour nous assurer que toutes les mesures correctrices nécessaires sont prises.

Au fur et à mesure que les institutions fédérales opteront davantage pour l'Internet comme instrument de travail et pour communiquer avec le public, il leur faudra s'assurer de respecter leurs obligations aux termes de la Loi. Les plaintes sur lesquelles nous avons enquêté font ressortir plusieurs principes qui devraient régir l'utilisation de l'Internet par tous les bureaux fédéraux, qui ont l'obligation de fournir leurs services dans les deux langues officielles. En somme, comme dans toutes les communications fédérales avec le public, l'utilisation de l'Internet doit respecter les principes de la Loi. Par conséquent, la page d'accueil doit être bilingue et indiquer clairement au public qu'il peut accéder à l'information dans la langue de son choix; la documentation doit être diffusée simultanément dans les deux langues officielles et être d'égale qualité dans les deux versions.

Les ministères ont entrepris d'élaborer des lignes directrices en matière de langues officielles et peuvent se reporter à cet égard au *Guide d'utilisation d'Internet au gouvernement fédéral* que le Secrétaire du Conseil du Trésor a diffusé en 1995 à l'intention des institutions fédérales. Nous sommes heureux de constater que le Guide renferme une section sur les exigences relatives aux langues officielles. Outre qu'elle rend compte des principes évoqués ci-dessus, cette section attire l'attention sur l'importance d'accorder un traitement égal aux deux langues dans les cas où un bureau est tenu de communiquer avec le public dans les deux langues officielles. Dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail, le Guide souligne l'obligation de fournir les instruments de travail et les services centraux dans les deux langues officielles lorsqu'on se sert de l'Internet à cette fin.

Vers la fin de l'année, à la suite des plaintes reçues et de l'utilisation de plus en plus répandue de l'Internet au gouvernement fédéral, nous avons décidé d'entreprendre une étude spéciale auprès de 20 institutions afin de déterminer leur respect de la Loi, de cerner les obstacles et de proposer des solutions. Nous rendrons compte des résultats de cette étude l'an prochain. Entre-temps, nous exhortons toutes les institutions fédérales à suivre les principes susmentionnés lorsqu'elles élaborent des politiques ou des applications Internet.

Un des moyens qu'utilise la société pour augmenter la capacité bilingue de son personnel est la formation linguistique. Nous avons terminé cette année notre enquête sur six plaintes déposées par des employés d'expression anglaise, dont deux regroupaient des employés qui avaient signé des pétitions pour protester contre la méthode d'auto-apprentissage adoptée par Via Rail. Les plaignants alléguaient que cette méthode ne leur permettait pas d'acquérir une connaissance suffisante de la langue française et que, par conséquent, ils se voyaient refuser l'accès à des postes bilingues. Selon les plaignants, la formation linguistique offerte aux employés francophones permettait à ceux-ci de devenir bilingues et d'accéder ainsi à des postes bilingues.

La comparaison des différentes méthodes de formation linguistique offertes par Via Rail nous a permis de constater que les employés des deux groupes linguistiques jouissent de conditions d'apprentissage semblables. Nous avons conclu, par conséquent, que Via Rail offre à ses employés franco-phones et anglophones les mêmes possibilités de formation linguistique et que, dans ce contexte, ils ont des chances égales d'emploi et d'avancement.

f) LES ÉTUDES EN COURS

1) L'INTERNET

L'Internet est un réseau informatique mondial élaboré, au départ, en anglais. Le gouvernement fédéral n'a d'autre choix que de trouver des moyens d'utiliser l'Internet pour communiquer et offrir des services.

En 1995, nous avons reçu 15 plaintes à propos de l'Internet. Celles-ci venaient du public et portaient sur la non-disponibilité en français de divers renseignements, la piètre qualité de certains documents en français et les problèmes liés à l'accès à l'information en français (par exemple, l'absence de logiciels et de menus pour effectuer des recherches d'information). Les institutions fédérales mises en cause ont reconnu pour la plupart qu'elles ne respectaient pas entièrement les dispositions de la Loi sur les langues officielles et ont rapidement pris des mesures correctrices.

VIA RAIL

Il y a eu peu de changements dans le rendement de Via Rail au chapitre des langues officielles depuis notre dernière évaluation en 1993. Nous avons reçu 24 plaintes en 1995 dont plusieurs étaient encore à l'étude à la fin de l'année.

Cette année, la société a toutefois pris des mesures pour corriger un problème de service dans les deux langues officielles à son bureau de vente par téléphone à Toronto. Des changements d'ordre technologique ont été apportés au système téléphonique afin que les clients reçoivent le service dans la langue de leur choix. Des vérifications ponctuelles ont confirmé que les mesures correctives adoptées ont donné les résultats escomptés.

Nous avons profité de l'étude d'envergure nationale que nous avons menée en 1994 sur le service au public pour effectuer encore une fois une vérification de la disponibilité des services en français à bord des trains circulant dans le triangle Montréal-Ottawa-Toronto. Les services vérifiés comprenaient, notamment, la restauration, le contrôle des billets et les annonces d'arrêts, d'arrivées et de départs. Nous avons effectué 37 voyages et avons éprouvé des difficultés sur 20 d'entre eux. De toute évidence, la prestation des services en français à bord des trains faisant ce parcours laisse toujours à désirer. Le Commissaire maintient d'ailleurs le recours judiciaire intenté contre Via Rail à ce sujet à la demande d'une plaignante. Le recours devrait être entendu par la cour à l'automne 1996. Nous faisons état du statut de cette procédure à la page 2 du rapport publié séparément sur les droits linguistiques.

Une décision rendue par les Commissions de médiation-arbitrage pour Via Rail en juin 1995 stipule que les employés unilingues qui occupaient un poste de chef de train sur le trajet entre Montréal et Toronto, à la suite de la mise au choix de l'automne 1994, pourront continuer d'occuper pour les trois prochaines années ces mêmes postes nouvellement désignés bilingues. Pendant ces trois ans, Via Rail prévoit fournir des cours de langue seconde aux employés intéressés. Tous les chefs de train embauchés avant le 1^{er} avril 1998, qui, ayant suivi cette formation, ne satisfont toujours pas aux exigences linguistiques de leur poste, s'ils ont fait les efforts nécessaires pour atteindre le niveau de bilinguisme requis, pourront continuer d'occuper leur poste. Cette décision vient malheureusement amoindrir l'effet d'une entente antérieure entre Via Rail et le syndicat représentant ce groupe d'employés, selon laquelle au moins un employé de ce groupe devait être bilingue sur chaque train circulant entre Montréal et Toronto.

générale, mais pas nécessairement à l'endroit précis où les affiches sont apposées. Un suivi à l'étude spéciale de 1993 a été amorcé et, en 1996, nous aborderons ces questions avec les autorités compétentes à Transports Canada, les transporteurs aériens et les agences de sécurité à qui sont décernés les contrats.

Après avoir étudié une plainte déposée par un candidat à un concours visant un poste de contrôleur de la circulation aérienne, nous avons conclu que les candidats francophones avaient été clairement désavantagés par rapport à ceux d'expression anglaise. Par conséquent, **le Commissaire a recommandé que le Ministère offre au candidat une seconde entrevue avec un comité de sélection capable de communiquer avec lui dans sa langue et que le Ministère assume tous les coûts associés à la nouvelle entrevue.** Le Ministère a accepté ces recommandations et les a mises en œuvre intégralement.

Au chapitre de la langue de travail, plusieurs plaintes ont été déposées au sujet de la mise en œuvre d'un nouveau système de gestion des finances et du matériel qui ne permet pas aux utilisateurs d'employer le français autant que l'anglais. Des mesures correctives ayant été prises, il y a eu des progrès, mais une approche davantage proactive s'imposera pour éviter les problèmes à l'avenir. D'autres plaintes ont été reçues au sujet de séances d'information que le Ministère a données sur des sujets intéressant les employés qui s'apprêtaient à prendre leur retraite ou qui étaient touchés par la réorganisation du Ministère. Des participants se sont plaints que, aux séances soi-disant bilingues auxquelles ils avaient assisté, le français n'était pas traité de façon égale à l'anglais. À la suite de notre intervention, le Ministère a accepté de présenter les prochaines séances, à Moncton et dans la région d'Ottawa, séparément dans chaque langue officielle.

Autre fait nouveau au chapitre de la langue de travail : à la suite de la recommandation que le Commissaire avait faite dans le contexte de l'étude menée en 1994 sur la langue de travail dans la région de la capitale nationale, le Ministère a modifié les dispositions administratives en place afin d'améliorer les services internes en français dans les domaines des achats, de l'approvisionnement et du traitement des données.

Canadian Owners and Pilots Association étaient également de cet avis. Après un réexamen attentif, nous avons modifié notre conclusion finale pour tenir compte de ces arguments. Nous avons cependant maintenu notre autre conclusion concernant la sensibilisation du personnel. Le Commissaire a recommandé que le Ministère informe le personnel et la direction du Service de la circulation aérienne de leurs droits et de leurs obligations en vertu de la Loi, en ce qui concerne la langue de travail et les exigences linguistiques des postes. Le Ministère a commencé de donner suite à cette recommandation.

Nous avons aussi terminé une enquête à l'égard d'une plainte portant sur le niveau de compétence linguistique requis et le recours à la dotation non impérative dans un concours visant à doter un poste d'inspecteur à la Direction des transporteurs aériens. Nous avons conclu qu'une évaluation objective des fonctions en cause imposait que le poste comporte la connaissance des deux langues officielles. Le Commissaire a recommandé que le Ministère examine les exigences linguistiques du poste avant d'amorcer les mesures de dotation. Le Ministère nous a fait savoir que les mesures de dotation étaient déjà terminées, mais il a accepté de désigner bilingue un poste équivalent et de procéder à un examen de tous les postes à la Direction des transporteurs aériens pour s'assurer qu'ils soient désignés conformément à la Loi sur les langues officielles.

Les règlements régissant les services au public voyageur (comparativement à 39 en 1994), 30 concernaient des services fournis par des tiers; 18, d'autres types de service au public et 18, des questions ayant trait à la langue de travail. Le Ministère a reconnu que l'une de ses principales tâches consistait à s'assurer que les concessionnaires offrant des services essentiels aux voyageurs respectent leurs responsabilités linguistiques.

L'une des exigences des nouveaux règlements fort difficile à mettre en œuvre est celle nécessitant que les inspections de sécurité pré-embarquement des passagers soient faites dans la langue officielle préférée du voyageur. Le contrôle de ces inspections de sécurité incombe à Transports Canada, bien que les contrats avec les agences de sécurité soient administrés par les transporteurs aériens. Une étude spéciale sur le sujet, effectuée en 1993, avait révélé que le service était tellement mauvais qu'un rapport spécial fut présenté au gouverneur en conseil. Les résultats des enquêtes menées à la suite de plaintes depuis l'entrée en vigueur des règlements, en décembre 1994, révélèrent certaines lacunes : le service laisse toujours à désirer à bien des points de contrôle de sécurité; les affiches identifiant les agents et les points de service bilingues ne sont pas faciles à voir et elles ont été installées pour indiquer que le service bilingue est disponible de façon

En 1995, Transports Canada a subi des modifications organisationnelles massives, puisqu'il figure parmi les ministères les plus touchés par les compressions d'effectifs dans la fonction publique fédérale. Les changements les plus importants concernent la commercialisation des aéroports et la création imminente de Navigation Canada (NAVSCAN), une nouvelle entité responsable des services de contrôle de la circulation aérienne. (Le projet de loi portant sur la création de NAVSCAN devrait être déposé au printemps de 1996, il exigera le respect entier de la Loi sur les langues officielles.) Cependant, un grand nombre d'employés changent de responsabilités parce que leur poste est transféré à un autre organisme, et la continuité en souffre inévitablement. Le fait que le comité de la haute direction sur les langues officielles n'ait pas repris ses activités, comme cela avait été prévu, en est une conséquence immédiate.

Pendant l'année, nous avons terminé un certain nombre d'enquêtes à l'égard de plaintes d'employés qui contestaient la façon dont étaient mis en œuvre les services de contrôle de la circulation aérienne dans les deux langues officielles. Dans un cas, présentée dans le rapport de l'an dernier et qui était alors sur le point de s'achever, un contrôleur de l'Unité de contrôle terminal (UCT) à Ottawa s'est opposé à ce qu'il considère comme des perspectives d'avancement limitées parce que son poste avait été désigné bilingue. L'affaire a été suspendue lorsque le plaignant en a saisi directement la Cour fédérale avant la fin de notre enquête. Le Commissaire a estimé que la Cour était mieux placée pour évaluer les questions de sécurité en cause.

La question la plus complexe concernant l'UCT a été soulevée dans des plaintes déposées par des contrôleurs de la circulation aérienne s'opposant à ce que tous les postes de contrôleur soient désignés bilingues à la suite de la décision de fournir des services dans les deux langues officielles à l'aéroport international Macdonald-Cartier, à Ottawa. Les plaignants soutenaient qu'il n'était pas nécessaire que tous les postes de contrôleur soient bilingues et que le service pouvait être assuré dans les deux langues officielles avec seulement un certain pourcentage de postes bilingues. D'après nos conclusions préliminaires, aucune raison objective ne justifiait que tous les postes de contrôleur soient bilingues; en outre, la direction et le personnel de l'UCT ne comprenaient pas toute la portée des dispositions de la Loi en ce qui concerne les exigences linguistiques des postes et les droits relatifs à la langue de travail. Dans sa réponse, le Ministère a fourni des renseignements supplémentaires et présente des arguments selon lesquels la sécurité aérienne serait compromise, du moins dans une certaine mesure, à moins de désigner tous les postes bilingues. L'Association canadienne des contrôleurs de la circulation aérienne et la

télédistributeurs dans les marchés anglophones, ce chiffre est passé à 6 000 000 en fin d'année, comparativement à 6 800 000 pour le réseau *Newsworld*. Cependant, la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (FCFAC) a identifié 110 territoires, à l'extérieur du Québec, où elle estime que l'accès au RDI devrait être assuré, au moment d'écrire ces lignes, le RDI n'était disponible que dans 53 de ces territoires (qui regroupent, toutefois, 88 p. 100 de la clientèle ciblée par la FCFAC). La SRC poursuit des démarches auprès d'une vingtaine de télédistributeurs afin d'augmenter la pénétration du RDI dans toutes les régions du pays, notamment à l'Île-du-Prince-Édouard où le réseau n'est pas encore disponible.

Le Commissaire a d'ailleurs reçu quelques plaintes soulignant l'indisponibilité du RDI dans certaines régions. Ces plaintes ont été regroupées avec d'autres semblables, concernant le service offert par les télédistributeurs aux communautés de langue officielle minoritaire et elles font présentement l'objet d'une étude spéciale, menée auprès du CRTC, dont nous parlons à la page 56.

Pour la deuxième année de suite, nous avons reçu une plainte au sujet de la difficulté d'obtenir de la SRC à Toronto des renseignements sur sa programmation de langue française. Notre enquête a révélé que, les fins de semaine lorsqu'un membre du public compose le numéro publié pour ce service sous la rubrique française de l'annuaire téléphonique, un message enregistre l'invite à composer un autre numéro où, finalement, cette information n'est toujours pas disponible. Pour ce qui est de la programmation de langue anglaise, un seul numéro suffit. La Société devra corriger cette inégalité de service.

La SRC est à l'écoute de la population de langue française de l'Île-du-Prince-Édouard.

À la suite d'une enquête menée en 1994, nous avons conclu que l'émission radiophonique « Bonjour Atlantique – Île-du-Prince-Édouard », diffusée à partir de Moncton, au Nouveau-Brunswick, ne répondait pas adéquatement aux besoins de la communauté d'expression française de l'Île. En effet, les actualités et les affaires publiques de l'Île étaient rarement abordées au cours de cette émission. La SRC avait réagi positivement en annonçant l'entrée en fonction d'un journaliste d'expression française à Charlottetown. En octobre 1995, la Société a franchi un pas de plus en annonçant que cette émission sera produite à Charlottetown à compter du mois de juin 1996. Cette mesure va dans le sens de la recommandation qu'avait formulée le Commissaire à la suite de son enquête.

présosé à un comptoir unilingue de la Société à Cambridge, en Ontario, accepte son chèque rédigé en français. (La loi sur les lettres de change stipule que dans les cas où la somme à payer est énoncée à la fois en lettres et en chiffres et où il y a une différence entre les deux, la somme à payer est celle qui est énoncée en lettres.) Au cours de l'enquête, la Société a déclaré que l'employé n'était pas autorisé à encaisser un chèque dont il ne pouvait comprendre la teneur, mais qu'elle reconnaissait le fait qu'il aurait dû référer le client vers le comptoir bilingue le plus près (qui était quand même à plusieurs kilomètres). Par suite de l'intervention du Commissaire, la Société s'est engagée à mettre sur pied, à l'échelle nationale, un service d'aide linguistique aux employés dans tous ses points de vente, y compris ceux qui sont unilingues et ceux qui sont exploités par le secteur privé.

Enfin, en 1995, la Société canadienne des postes a donné suite à plusieurs plaintes en ajoutant un message d'accueil bilingue sur les caisses enregistreuseuses électroniques des franchises postales bilingues. Elle a également remis une brochure à tous les employés des bureaux de poste et des franchises postales appelés à fournir des services bilingues. Cette brochure explique clairement aux employés leurs obligations linguistiques et leur fournit des moyens simples pour s'en acquitter. Un guide a également été distribué aux gestionnaires de la Société afin de les aider à mieux comprendre et appliquer les critères en matière de langues officielles au moment de la dotation. De plus, à l'invitation de la Société, nous avons donné aux responsables de la vente au détail à Toronto et à London deux séances d'information portant sur le rôle qu'ils sont appelés à jouer quand il s'agit de fournir des services dans les deux langues officielles. Grâce à cette information, la Société canadienne des postes estime que ses employés pourront mieux s'acquitter de leurs obligations linguistiques.

SOCIÉTÉ RADIO-CANADA

En 1995, la Société Radio-Canada (SRC) a pris certaines mesures à l'égard du développement et de l'épanouissement des communautés de langue officielle, par exemple, en intensifiant la stratégie de marketing du Réseau de l'information (RDI) et en améliorant les services radiophoniques offerts à la communauté de langue française de l'Île-du-Prince-Édouard. Des 17 plaintes reçues cette année, 6 concernaient l'absence d'offre active et de service en français à différents bureaux de la Société, dont 4 à son centre de diffusion à Toronto.

Le RDI, dont la diffusion n'est obligatoire que dans les marchés francophones (où les Canadiens d'expression française constituent plus de 50 p. 100 de la population), était capé par environ 5 250 000 abonnés, le 1^{er} janvier 1995. À la suite de négociations entre la SRC et plusieurs

Depuis que nous traitons ce dossier, les interventions répétées du Commissaire et du Comité mixte permanent des langues officielles ont, néanmoins, fait avancer les choses quant à la désignation de certaines artères. Les mots « rue », « boulevard » et « avenue », qui désignent environ les deux tiers des types de rues, sont maintenant acceptés par les machines de la Société dans l'une ou l'autre des langues officielles. Reste à corriger la situation pour le tiers des artères. Au cours de l'année qui vient, le Commissaire continuera de travailler à la recherche d'une solution adéquate et raisonnable à ce problème, qui remonte à plus de deux ans déjà.

Au Québec, nous avons entrepris une enquête approfondie concernant les exigences linguistiques des postes de chauffeurs de la Société dans la région de Montréal. Les résultats révèlent que la désignation actuelle, à savoir « français essentiel », n'a pas été déterminée de façon objective comme l'exige la Loi sur les langues officielles. Nous sommes davis que les fonctions en cause pourraient être accomplies par des titulaires ne s'exprimant que dans l'une ou l'autre langue, comme c'est le cas dans d'autres régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail, telles que la région de la capitale nationale et Moncton, au Nouveau-Brunswick, car ils ont très peu de contacts avec le public. Par conséquent, le Commissaire a recommandé à la Société canadienne des postes de revoir les exigences linguistiques des postes de chauffeur afin de s'assurer qu'elles soient conformes aux principes de la Loi. La Société a accepté de donner suite à cette recommandation.

Nous avons également effectué deux suivis d'enquêtes approfondies faites antérieurement. Le premier touchait huit recommandations visant l'élimination d'obstacles à l'utilisation du français comme langue de travail à l'établissement de traitement du courrier d'Ottawa. Nous avons constaté que des progrès encourageants ont été accomplis sur le plan de la surveillance et que des dispositions administratives ont été adoptées, afin de respecter le choix linguistique des employés et de créer un milieu de travail propice à l'usage effectif des deux langues officielles. Nous suivons de près la situation afin de nous assurer que la Société canadienne des postes respecte entièrement ses obligations linguistiques et comble les quelques lacunes qui n'ont pas encore été corrigées.

Le deuxième suivi concernait l'application de la nouvelle politique sur la dotation des postes bilingues adoptée en 1993. Cette politique faisait suite à plusieurs recommandations du Commissaire selon lesquelles la Société devait revoir sa politique afin de permettre la dotation non impérative lorsque c'est possible. Les résultats de notre suivi révèlent que les gestionnaires ont eu recours à la dotation non impérative lors de la dotation de plusieurs postes bilingues. Une autre enquête nous a amenés à examiner la question des chèques rédigés en français. En effet, un client d'expressions françaises nous a signalé qu'il a dû insister pour que le

responsabilité de créer un milieu de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles.

Nous avons conclu que l'Administration du Sénat ne s'était pas acquittée de ses obligations envers le plaignant et envers ses employés anglophones aux Services d'entretien, en ne tenant pas suffisamment compte de leurs besoins linguistiques. Avant la fin de notre enquête, toutefois, le Sénat avait commencé à prendre des mesures pour remédier à la situation. Nous effectuerons un suivi de la mise en œuvre de nos recommandations le moment venu.

SOCIÉTÉ CANADIENNE DES POSTES

Même si la Société canadienne des postes a donné suite à plusieurs recommandations formulées par le Commissaire au cours des années passées, en 1995, la Société a fait l'objet de 152 plaintes, soit une augmentation de 18 p. 100 en comparaison de l'an dernier. Un nombre élevé (126, ou 82,9 p. 100) touche à la langue de service, environ les deux tiers concernant, d'une part, l'absence de service en personne dans les points de vente exploités par la Société et par le secteur privé (voir Partie IV, Nouveau-Brunswick, le paragraphe touchant la Société canadienne des postes, pour plus de détails concernant certains problèmes liés aux franchises postales (p. 91) et, d'autre part, les communications visuelles, dont 16 touchent la préséance accordée au français sur les timbres commémorant la Seconde Guerre mondiale.

Des citoyens continuent de nous signaler que leur adresse, figurant sur le courrier courant en provenance de gros expéditeurs, ne respecte pas leur préférence linguistique.

Quant à la Norme canadienne d'adressage, nous avons continué de recevoir en 1995 des plaintes de citoyens signalant que leur adresse sur les envois en provenance de gros expéditeurs ne tenait pas compte de leur préférence linguistique. Dans les provinces majoritairement anglophones, la nouvelle norme d'adressage de la Société exige que les mots français soient remplacés par leur équivalent en anglais. Au Québec, les désignations de rues en anglais ont été remplacées par leur équivalent en français. Nos enquêtes ont révélé que les gros expéditeurs doivent appliquer la norme d'adressage pour bénéficié de tarifs réduits. Cette pratique a pour effet que les gros expéditeurs ne respectent plus la préférence linguistique de leurs clients, les adresses étant systématiquement rédigées en français au Québec et en anglais ailleurs au Canada. Il y a lieu de s'inquiéter, à l'ère de l'informatique, que les adresses personnalisées ne soient pas

langue de travail : réunions tenues en français seulement, instruments de travail disponibles en français seulement, milieu de travail non propice à l'utilisation de l'anglais.

Le Sénat offre à ses employés la possibilité de travailler dans d'autres ministères pendant des périodes limitées afin de diversifier leur expérience et d'élargir leurs possibilités d'avancement. Le plaignant estimait que le Sénat ne prendrait pas sa candidature en considération pour de telles affectations parce qu'il est anglophone. Nous n'avons trouvé aucune preuve étayant cette allégation.

Notre enquête a révélé cependant que, puisque la plupart des employés des Services d'entretien sont francophones, les réunions ont lieu principalement en français et les surveillants utilisent l'anglais que lorsqu'ils s'adressent à un employé anglophone ou qu'une question intéressante leur est posée. Le plaignant a également constaté qu'à deux occasions un surveillant avait fait un commentaire déplacé au plaignant. L'Administration du Sénat s'emploie à trouver la meilleure solution au problème de la langue de travail pour s'assurer que les employés comprennent les débats lors des réunions et soient encouragés à s'exprimer librement dans la langue officielle de leur choix. Le Commissaire a recommandé, que, dès le début de 1996, l'Administration du Sénat s'assure que, pendant les réunions du personnel, les Services d'entretien respectent le droit des employés de recevoir l'information et de communiquer dans la langue officielle de leur choix; sensibilise les surveillants à leurs responsabilités ainsi qu'aux droits des employés en ce qui concerne les réunions; et présente des excuses au plaignant pour les commentaires déplacés qui lui ont été faits.

L'enquête a également confirmé que les Services d'entretien tardaient à fournir, en anglais, des instruments de travail, comme les guides de formation, les livres connexes, les horaires de travail et les notes de service affichées sur le babilard des employés. Le Commissaire a recommandé que l'Administration du Sénat suive la situation aux Services d'entretien pour s'assurer que les gestionnaires et les surveillants fournissent à tous les employés des instruments de travail équivalents dans les deux langues officielles. Nous avons remarqué que les horaires de travail sont désormais distribués systématiquement en français et en anglais.

Le milieu de travail ambiant au moment des incidents signalés par le plaignant n'était pas propice à l'usage de l'anglais. Jusqu'à récemment, certaines pratiques en cours aux Services d'entretien étaient employées anglophones et au plaignant, en particulier, leurs droits en ce qui concerne la langue de travail. Le Commissaire a recommandé que l'Administration du Sénat informe les gestionnaires et les surveillants des Services d'entretien de leur

documents de travail unilingues destinés à la direction, qui ne sont pas d'usage courant et généralisé, un sommaire bilingue continuera d'être distribué aux employés.

Santé Canada a élaboré un plan de communication afin de sensibiliser ses gestionnaires et ses employés à leurs responsabilités en matière de langue de travail. Nous comptons bien que cette initiative aura des répercussions positives.

Nous avons également effectué une enquête portant sur la présentation d'un organisme privé faite en anglais seulement à un groupe d'employés. Cet organisme avait demandé la rencontre dans le but de faire un rapport d'étapes concernant son projet qui était subventionné par le Ministère. Nous avons informé le Ministère qu'il aurait dû jouer un rôle de facilitateur linguistique lors de cette présentation, par exemple en présentant les participants dans les deux langues, en invitant les employés à poser des questions dans leur langue et en résumant la présentation dans l'autre langue.

Attention, danger !

En 1995, nous avons poursuivi notre enquête relative à deux plaintes, déposées en 1994, portant sur des mises en garde unilingues anglaises sur des jouets. Ces avis avertissaient le consommateur que ces jouets comportent de petites pièces et peuvent présenter un danger pour les enfants de moins de trois ans. Bien que les jouets en question ne constituent pas des produits dangereux en vertu de la Loi sur les produits dangereux, Santé Canada a entrepris des démarches auprès de l'Association canadienne du jouet qui a recommandé à ses membres de fournir des mises en garde bilingues. En fin d'année, nous avons également entrepris des démarches sur cette importante question auprès d'Industrie Canada, qui est responsable de la mise en œuvre de la Loi sur l'emballage et l'étiquetage.

Les mises en garde qui s'adressent aux consommateurs concernant la santé et la sécurité devraient se faire dans les deux langues.

SÉNAT DU CANADA — ADMINISTRATION

En 1995, nous avons mené une enquête sur place à l'égard de 10 plaintes émanant d'un employé anglophone des Services d'entretien de l'Administration du Sénat, à Ottawa. Une plainte concernait l'absence d'égalité des chances d'avancement, les autres portaient sur divers problèmes relevant de la

en œuvre ces recommandations, et nous effectuerons un suivi en 1996.

Par ailleurs, Revenu Canada a pris l'initiative de donner une certaine de séances d'information, portant surtout sur l'offre active de service dans les deux langues officielles, à plus de 1 000 employés des trois secteurs du Ministère partout au pays. En outre, une cassette vidéo sur l'offre active, intitulée *Les langues officielles : notre engagement vers le service*, et un guide de l'utilisateur ont été distribués à tous les gestionnaires, à l'administration centrale et dans les bureaux régionaux. Fait intéressant à signaler, le Conseil du Trésor utilise maintenant cet outil de sensibilisation dans ses présentations auprès d'autres ministères fédéraux. Dans le cadre de l'intégration d'Accise, Douanes et Impôt, le Ministère a mis à jour sa brochure intitulée *Les langues officielles à Revenu Canada* et l'a distribuée aux employés. De plus, son *Manuel des politiques des ressources humaines* contient maintenant les politiques révisées en matière de langues officielles.

SANTÉ CANADA

En majorité, les 71 plaintes que nous avons instruites en 1995 mettaient en cause Santé Canada ont porté sur la langue de travail des employés dans la région de la capitale nationale. Nos enquêtes relatives à 18 messages unilingues anglais envoyés par courrier électronique interne ont établi que la politique du Ministère concernant l'envoi de messages aux employés n'avait pas été respectée. Des rappels auprès des employés ont réglé le problème. Huit de ces plaintes touchaient également la piètre qualité de la version française de messages électroniques bilingues.

Les principes de la Loi en matière de langue de travail s'appliquent aux technologies modernes de communication.

Quatorze autres plaintes ont porté sur des messages unilingues anglais enregistrés sur des boîtes vocales. Il s'agit, dans la plupart des cas, de retards de parcsours qui ont été rapidement corrigés à la suite des rappels effectués auprès des employés.

Six plaintes ont permis de soulever le problème de documents de travail remis aux employés en anglais seulement. Dans quelques cas, le Ministère reconnaissait son erreur, mais les documents visés étaient périmés et leur traduction n'avait plus sa raison d'être. Tenir compte de l'aspect linguistique des documents dès le début de leur préparation éviterait ce genre de situation. Pour ce qui est des

douaniers à l'administration centrale — ont donné lieu à des recommandations auxquelles la gestion doit donner suite au début de 1996. Par ailleurs, tout en poursuivant l'intégration de ses composantes Accise, Douanes et Impôt, le Ministère a continué d'afficher un bon rendement en 1995 grâce à des initiatives favorisant l'application de la Loi sur les langues officielles dans ses différents bureaux régionaux.

Dans le cas du poste frontalier de Lansdowne, les plaignants ont allégué que la charge de travail n'est pas répartie de façon équitable parmi les groupes d'inspecteurs douaniers bilingues et unilingues, les employés bilingues passant trop d'heures à la ligne d'inspection primaire comparativement à leurs collègues unilingues. De ce fait, ils estimaient être privés de possibilités d'affectations à l'extérieur et d'occasions d'avancement ou de formation professionnelle. Notre analyse statistique, portant sur six mois d'affectations, nous a permis de constater que le groupe d'inspecteurs bilingues passait proportionnellement plus d'heures à l'inspection primaire, occasionnant ainsi une diminution correspondante du nombre d'affectations aux autres postes de travail. Le Commissaire a donc recommandé que la direction du bureau de Lansdowne vérifie périodiquement les affectations en regard des différents secteurs et des quarts de travail, de manière à minimiser les déséquilibres qui se produisent par suite des exigences opérationnelles. La direction de Lansdowne s'est engagée à mettre en œuvre la recommandation du Commissaire.

La deuxième enquête effectuée au Ministère donnait suite à des plaintes sur les exigences linguistiques de quatre postes de niveau PM-06 à la Division des programmes tarifaires à l'Unité des marchandises et deux autres au Service des programmes d'exonération de droits. Cette enquête avait pour but de déterminer si le profil linguistique de ces postes était adéquat pour les fonctions à accomplir. Le Commissaire a conclu que les exigences n'avaient pas été établies de manière objective, contrairement aux prescriptions de l'article 91 de la Loi, et il a recommandé au Ministère de revoir le profil linguistique des postes en se fondant sur des critères objectifs, ainsi qu'aux fonctions et responsabilités de chacun. De fait, l'enquête a révélé que le niveau supérieur est requis pour la compréhension de l'écrit et l'interaction orale, mais que le niveau intermédiaire est adéquat pour l'expression écrite.

Aussi, étant donné certaines lacunes décelées chez les gestionnaires relativement à la connaissance des principes de la Loi au chapitre des communications avec le public, le Commissaire a recommandé qu'un programme soit mis sur pied afin de sensibiliser les gestionnaires à la nécessité de fournir un niveau de service adéquat dans les deux langues qui encourage leur clientèle à exercer son droit de communiquer dans la langue de son choix.

exigences linguistiques de leur poste dès leur nomination. Les 18 autres postes de directeur, ailleurs au pays, ont été ou seront dotés de façon non impérative. À la fin de l'année, 4 des 18 postes étaient vacants, 9 étaient comblés par des titulaires qui satisfont aux exigences linguistiques de leur poste et les titulaires des 5 autres devront suivre des cours de langue.

Enfin, la direction des parcs nationaux de Jasper, de Banff et d'Elk Island a offert, cette année, à tous ses employés permanents et saisonniers traitant directement avec le public, des sessions de formation sur le service au public et l'offre active de service dans les deux langues officielles. Un agent de notre bureau à Edmonton y a participé à titre de formateur. Des séances semblables ont été menées au parc national de Prince Albert ainsi qu'à Saskatoon, pour des employés des lieux historiques et autres parcs en Saskatchewan. Des agents de notre bureau de Winnipeg ont participé à ces séances.

PÊCHES ET OCÉANS

Nous avons fait enquête au ministère des Pêches et Océans après avoir reçu quatre plaintes concernant la réorganisation des bureaux du Ministère dans les Maritimes. Les plaignants craignaient que le transfert du pouvoir décisionnel du bureau régional de Moncton à l'administration centrale d'une nouvelle région des Maritimes, à Halifax, ne nuise à l'épanouissement de la communauté académique, qui dépend fortement de la prospérité de l'industrie de la pêche. (Moncton se trouve dans une région désignée bilingue pour fins de langue de travail, à Halifax, l'anglais est la seule langue de travail. Aussi, Halifax est beaucoup plus éloignée de la principale concentration de la population académique.)

Les plaintes ont été instruites en tenant compte de l'engagement du gouvernement, énoncé à la Partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, de favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones et d'appuyer leur développement. Pendant l'enquête, nous avons interviewé de hauts fonctionnaires à Ottawa, Moncton et Halifax. Nous avons examiné les raisons qui avaient mené le Ministère à établir le bureau régional de Moncton, en 1981, et les changements qui se sont produits depuis lors dans cette région. Nous nous sommes aussi penchés sur les modalités d'exécution de la réorganisation, qui n'étaient pas encore fixées définitivement au moment de nos entrevues. À la fin de l'année, le rapport d'enquête était en voie de rédaction.

REVENU CANADA (ACCISE, DOUANES ET IMPÔT)

Les deux enquêtes approfondies que nous avons menées cette année dans le secteur Douanes de Revenu Canada — à Landsdowne en Ontario et à la Direction des programmes

Malgré ses efforts, le Ministère n'a toujours pas réussi à combler le poste bilingue d'agent de programmes à temps partiel à Thunder Bay. Entre-temps, les services aux communautés d'expression française sont assurés par les agents bilingues affectés au bureau de district de Sudbury qui se rendent, au besoin, dans le nord-ouest de la province, s'assurant ainsi que la préférence linguistique de la clientèle de cette région est respectée. Toutefois, nous sommes davis que cette mesure administrative n'assure pas aux communautés d'expression française un service véritablement équivalent à celui offert aux communautés d'expression anglaise du nord-ouest de l'Ontario.

En outre, même si le Commissaire avait recommandé au ministère du Patrimoine canadien d'informer officiellement les communautés d'expression française de cette région des arrangements qu'il a pris pour leur assurer des services dans la langue officielle de leur choix, le Ministère s'est contenté d'inviter par lettre une des associations représentant les communautés d'expression française du nord-ouest de l'Ontario à communiquer avec le bureau de Sudbury.

À l'été 1995, nous avons reçu une plainte concernant la modalité de dotation adoptée par le Ministère lorsqu'il a émis un avis de concours pour combler le nouveau poste de directeur pour le nord de l'Ontario. Le plaignant déclarait que la décision de doter ce poste bilingue de façon non impérative risquait d'avoir des répercussions négatives sur les droits linguistiques des communautés d'expression française de la région.

Notre enquête a révélé que le titulaire de ce poste est le porte-parole officiel du Ministère dans cette région et, qu'à ce titre, il est souvent appelé à faire affaire directement avec la clientèle, qui se compose de représentants d'associations, d'élus et de hauts fonctionnaires provinciaux, régionaux et municipaux. Nous avons aussi tenu compte du fait que le nord de l'Ontario est une région où les fonctionnaires fédéraux ont le droit de travailler dans la langue officielle de leur choix, ce qui ajoute aux obligations linguistiques du directeur.

Par conséquent, nous avons conclu que le poste de directeur pour le nord de l'Ontario est indispensable et que le rôle du titulaire a une portée opérationnelle considérable; ce poste doit donc être comblé par une personne déjà bilingue. Le Commissaire a recommandé au Ministère de doter le poste de façon impérative, c'est-à-dire de nommer un candidat qui satisfait déjà aux exigences linguistiques du poste, afin de respecter les dispositions de l'article 91 de la *Loi*. La version préliminaire du rapport d'enquête a été remise au Ministère en fin d'année et nous nous attendons à recevoir ses commentaires et ceux du plaignant au début de 1996.

En ce qui a trait aux postes de directeur dans les autres régions, seuls ceux des directeurs provinciaux en Atlantique ont été comblés par des titulaires qui devaient répondre aux

PATRIMOINE CANADIEN

De par le mandat confié à ses différentes composantes, le ministère du Patrimoine canadien a un rôle primordial à jouer pour favoriser au pays l'émergence d'une solide identité culturelle et un vif sentiment d'appartenance à des valeurs communes. En outre, en vertu de la Partie VII de la Loi sur les langues officielles, le Ministère assure la coordination des mesures prises par les institutions fédérales en vue de respecter l'engagement du gouvernement à contribuer à l'épanouissement des minorités d'expression française et d'expression anglaise et à la pleine reconnaissance du français et de l'anglais dans la société canadienne. Le ministère du Patrimoine canadien a ainsi coordonné l'élaboration des plans d'action proposés par 27 institutions fédérales, dont nous faisons l'analyse à la page 56.

Cette année, nous avons enquêté sur une situation mettant en cause des organismes qui reçoivent des subventions de la composante du Sport amateur du Ministère. Cette plainte concernait, d'une part, une lettre unilingue anglaise envoyée par le Centre canadien d'administration du sport et de la condition physique à un client d'expression française et, d'autre part, une lettre unilingue anglaise envoyée par Biathlon Canada à plusieurs personnes du monde du sport au sujet de centres de formation dont certaines des activités n'étaient pas offertes en français. Le Ministère s'est empressé de rappeler aux organismes en cause leurs obligations en matière de langues officielles.

De plus, donnant suite à une autre de nos interventions, le Ministère a réévalué ses politiques et procédures concernant les organismes de sport nationaux. Il a mis en place, au début du mois d'avril, un nouveau cadre de financement et de responsabilités en matière de sports qui respecte les exigences de la Loi. La question des langues officielles y fait l'objet de nouvelles lignes directrices précisant que Sport Canada s'attend à ce que les organismes sportifs nationaux reconnaissent l'égalité du français et de l'anglais au Canada.

Nous avons aussi assuré le suivi d'une enquête approfondie que nous avions menée l'an dernier afin de déterminer si les services offerts aux communautés francophones du nord-ouest de l'Ontario (c'est-à-dire la région de Thunder Bay) étaient comparables à ceux dont bénéficiaient les communautés anglophones de la même région. À l'époque, notre enquête avait révélé que les communautés de langue française de cette région étaient desservies par le bureau de Sudbury et n'avaient pas accès à des services équivalents à ceux que les communautés de langue anglaise de la même région recevaient, pour leur part, du bureau même de Thunder Bay. Le Commissaire avait donc formulé trois recommandations dont deux n'ont été que partiellement mises en œuvre.

MUSÉE CANADIEN DES CIVILISATIONS

La prestation des services en français laisse à désirer à bord des traversiers, particulièrement sur le trajet entre le Nouveau-Brunswick et l'Île-du-Prince-Édouard. Cette lacune est surtout attribuable au nombre insuffisant de postes désignés bilingues. Des cinq points de service ayant des contacts réguliers avec le public, seuls les postes du pôle aux tables et du caissier à la cafétéria sont désignés bilingues. La société n'a malheureusement pas cru bon d'exiger que le personnel assigné au comptoir de la cafétéria, au kiosque à journaux ainsi qu'au comptoir « *Dunkin' Donuts* » soit en mesure d'offrir le service dans les deux langues officielles. Il en résulte que le service en français n'est offert que de façon sporadique.

Nous avons mené une enquête approfondie à l'égard de 10 plaintes concernant divers aspects de la langue de travail à la Division des services de gestion des collections du Musée canadien des civilisations. Six de ces plaintes avaient trait aux systèmes informatiques et aux logiciels qui n'étaient pas disponibles en français; une visait la langue parlée à l'occasion des réunions et les autres concernaient soit les capacités linguistiques des surveillants, soit l'incapacité de ceux-ci de créer un milieu propice à l'utilisation du français au travail.

Notre enquête a révélé que toutes les plaintes étaient fondées, et le Commissaire a fait sept recommandations relatives à des mesures correctives. Ces recommandations portaient sur des logiciels et des systèmes précis et sur la nécessité pour le Musée de respecter ses propres politiques quant à la formation linguistique des titulaires de postes bilingues et à la tenue de réunions bilingues. En outre, compte tenu de l'importante restructuration du Musée canadien des civilisations, le Commissaire a recommandé que le Musée revioie les exigences linguistiques des postes de la Section des réserves des collections et de la consultation afin de tenir compte des changements organisationnels. Le Musée a accepté toutes les recommandations et a déjà donné suite à quatre d'entre elles portant sur les logiciels et la formation linguistique.

Pour ce qui est de la langue de service, l'engagement du Musée à communiquer avec le public dans les deux langues officielles est digne de mention. Son site World Wide Web sur l'Internet est entièrement bilingue et ses produits, tels un CD-ROM et un Photo-CD conçus et produits conjointement par le Musée et ses partenaires du secteur privé, sont disponibles en français et en anglais.

La cinquième plainte avait été déposée par un particulier d'expression française qui affirmait ne pas avoir pu obtenir de services en français au détachement de la GRC de Saint-Pierre-Jolys, au Manitoba, en juin 1994. Le plaignant alléguait que le gendarme mis en cause lui avait manqué de respect et avait cherché à l'intimider en raison de son choix de langue officielle. Bien que notre enquête ait confirmé l'absence de service en français à la période mentionnée, il nous a été impossible de corroborer ou d'infirmer la dernière allé- gation. La GRC a ultérieurement pris les mesures correctrices nécessaires pour fournir au plaignant les traduc- tions requises et pour assurer la prestation de services au public dans les deux langues officielles, à ce détachement. Nous avons signalé que les membres et les employés de la GRC doivent prendre conscience de l'importance de l'offre active de service et que le fait qu'un particulier soit bilingue ne le prive pas de son droit d'être servi dans la langue offi- cielle de son choix.

MARINE ATLANTIQUE

En janvier 1995, Marine Atlantique a soumis un plan d'action donnant suite aux recommandations faites par le Commissaire dans le cadre du suivi de vérification que nous avons effectué en 1994. Bien que la société ait atteint plusieurs de ses objectifs, certaines activités prévues dans le plan d'action n'ont pas encore été réalisées. Le Commissaire a donc demandé à Marine Atlantique de lui soumettre, au début de 1996, une mise à jour de son plan d'action.

Parmi les progrès accomplis par la société au cours de l'année, mentionnons la signalisation, les affiches d'offre active et les annonces. Bon nombre d'employés aux gares maritimes et sur les traversiers portent maintenant un insigne annonçant leur capacité de servir le public dans l'une ou l'autre langue officielle. Le personnel des concessionnaires des comptoirs alimentaires aux gares maritimes de Borden, à l'Île-du-Prince-Édouard, et de Cap Tourmentin, au Nouveau-Brunswick, est en mesure de servir le public dans la langue officielle de son choix.

L'offre active verbale demeure cependant un problème dans les gares maritimes. En outre, la prestation des services en français n'est pas toujours assurée, notamment dans les gares maritimes de Sydney en Nouvelle-Écosse et de Port- aux-Basques, à Terre-Neuve, où il n'y a aucune capacité bilingue durant la basse saison. Au poste de péage de Borden, un seul guichet est désigné, par quart de travail, pour offrir le service dans les deux langues et le service n'est offert qu'en anglais lorsque le guichetier s'absente pour de courtes périodes.

d'expression française à être mutés, nous sommes arrivés à la conclusion qu'il n'y avait pas eu infraction à l'article 39 de la Loi, lequel énonce l'obligation du gouvernement fédéral de veiller à ce que les Canadiens d'expression française et d'expression anglaise jouissent de chances égales d'emploi et d'avancement dans les institutions fédérales. Le Commissaire a recommandé que la GRC examine le mode de dotation des 18 postes en question selon la priorité I en appliquant des critères objectifs comme l'exige l'article 91 de la Loi et, à la lumière de cet examen, revoie la candidature du plaignant à un poste au sein de la Division « A ». La GRC a immédiatement donné suite à cette recommandation.

Notre enquête a également révélé que, sur un total d'environ 614 mesures de dotation prises au cours de la période de 18 mois se terminant le 30 juin 1994, huit au plus l'ont été selon la priorité II (non-impérative) dans la même Division. Le Commissaire a en outre recommandé que la GRC songe sérieusement à recourir plus fréquemment à ses deux modes de dotation non impérative pour combler les postes vacants au sein de la Division « A ». Nous assurerons le suivi de cette recommandation au printemps 1996.

**L'accès à tous les postes de la Division « A »
(région de la capitale nationale)
ne devrait pas être restreint
aux employés bilingues.**

Une autre plainte venait d'une recrue d'expression française qui avait été suspendue par la GRC et qui pré- tendait avoir été traitée différemment des recrues d'expression anglaise parce que sa compréhension insu- fisante de l'anglais ne lui avait pas permis de profiter pleinement de la Formation pratique des recrues (FPR), au détachement de Fort Saskatchewan, en Alberta. Nous avons pu constater qu'il était en effet difficile pour le plaignant, du fait de sa connaissance limitée de l'anglais, de faire preuve des qualités requises pour passer la FPR et nous sommes davis que la GRC aurait dû en tenir compte lors de l'instruc- tion de ses griefs. Cependant, les résultats de notre enquête ne corroborent pas l'allégation de harcèlement à caractère linguistique. La GRC a tenté de plusieurs manières de compenser les difficultés linguistiques du plaignant. Le Commissaire a recommandé que la GRC veille à ce que ses membres aient une connaissance suffisante de leur seconde langue officielle avant d'être affectés à une division où cette langue seconde est la seule langue de travail. Encore une fois, la GRC s'est appliquée promptement à donner suite à cette recommandation.

cadets francophones ont été informés que, s'ils voulaient recevoir leur formation de base en français, il leur faudrait attendre la mise sur pied d'une troupe de langue française, ce qui était prévu pour février 1996. Il y aurait donc une période de deux ans au cours de laquelle l'École ne dispenserait pas de formation en français. Les cadets francophones désireux de recevoir la formation dans leur langue se trouvaient ainsi privés de leurs droits à cet égard. Le Commissaire a recommandé que la CRC soit en mesure d'offrir le nouveau programme de formation de base en français à compter de novembre 1995 et qu'elle en informe immédiatement les cadets francophones. Les six premiers modules étaient disponibles en français à la date fixée. Invoquant toutefois des contraintes administratives, la CRC n'a pas pu accueillir la première troupe de langue française avant février 1996.

Une plainte connexe visait le cours « Formation des instructeurs » donné en anglais seulement aux instructeurs de l'École de la CRC (dont plusieurs sont francophones). Le matériel de formation pour ce nouveau programme n'étant pas disponible en français, le cours de formation des instructeurs a été dispensé en anglais seulement. Le Commissaire a recommandé que la CRC veille à ce que le cours « Formation des instructeurs » soit offert en français à compter d'octobre 1995. La CRC a accepté de donner suite à cette recommandation dès la session suivante, soit au printemps 1996. Nous allons effectuer un suivi qui coïncidera avec l'arrivée de nouveaux instructeurs à l'École.

Une troisième plainte venait d'un gendarme d'expression anglaise qui prétendait que son unilinguisme nuisait à ses possibilités d'emploi à la Division « A » de la CRC (région de la capitale nationale) et que cette division semblait ne faire appel qu'à des membres bilingues pour combler les postes vacants. En guise de preuve, le gendarme a présenté une liste de 18 mutations latérales de membres bilingues du quartier général à la Division « A ». Notre enquête a révélé que ces mutations de membres bilingues étaient survenues au cours d'une période de réduction des effectifs. La Division a également invoqué les contraintes financières et la rareté des postes exigeant l'anglais seulement et, donc, le nombre limité de possibilités d'avancement pour les membres unilingues, comme motifs justifiant sa décision de n'accepter que des membres bilingues.

Les 18 mutations répondaient toutes à des mesures de dotation prioritaire I (impérative), et nous n'avons trouvé dans le dossier de dotation aucune raison objective justifiant cette décision. Les motifs susmentionnés ne constituaient pas, à notre avis, des critères objectifs suffisants pour exiger que les 18 mutations se fassent toutes selon la priorité I. Il y a donc eu, à notre avis, violation de l'article 91 de la Loi sur les langues officielles. Toutefois, étant donné que les membres d'expression anglaise ont été aussi nombreux que les membres

La version définitive du rapport sur cette plainte, établie en décembre 1995, tient compte des nombreuses observations faites par le plaignant sur la version préliminaire et des réactions — positives dans l'ensemble — du Ministère à chaque recommandation.

Une enquête sur la disponibilité dans les deux langues officielles des décisions rendues en appel au sujet des prestations d'assurance-chômage a révélé que les traductions en français prenaient parfois plusieurs mois. Nous avons également constaté des faiblesses dans le processus de sélection des décisions nécessitant une distribution simultanée dans les deux langues. Le Commissaire a recommandé que le Ministère réviser la procédure par laquelle il s'assure de respecter ses obligations aux termes de la Loi en ce qui a trait à la traduction des décisions rendues par les tribunaux fédéraux. Le Ministère s'est engagé à prendre des mesures correctrices et a proposé des solutions de

Nous avons également signalé l'an dernier que le Ministère songeait à mettre sur pied un programme appelé « JOBSCAN » qui éliminerait la plupart des problèmes liés à la traduction des offres d'emploi et en améliorerait la qualité linguistique. Bien que le programme soit à la disposition des CEC de l'ensemble du Canada depuis avril 1995, seulement quelques-uns d'entre eux ont reçu la formation nécessaire pour le mettre en œuvre comme il faut, et nous recevons encore des plaintes à ce sujet. Nous suivons la situation de près.

GENDARMERIE ROYALE DU CANADA

Au cours de l'année, cinq enquêtes approfondies ont été menées à bien au sujet de plaintes visant la Gendarmerie royale du Canada (GRC). Ces plaintes touchaient les domaines suivants : le projet pilote du nouveau programme de formation des recrues en voie de collaboration en anglais seulement à l'École de la GRC, à Regina, en Saskatchewan, un cours connexe donné en anglais seulement aux instructeurs de l'École, l'inégalité des chances d'emploi et d'avancement au sein de l'organisme, en Alberta et dans la région de la capitale nationale, et l'absence de service en français au détachement de Saint-Pierre-Jolys, au Manitoba. D'une manière générale, l'empressement de la GRC à donner suite à nos recommandations témoigne de la ferme volonté de la haute direction de se conformer à la Loi sur les langues officielles.

Entre l'automne 1993 et l'automne 1995, la GRC a complètement remanié son programme de formation de base des recrues (maintenant appelées cadets) afin de mieux les préparer à offrir des services de police communautaires. Des contraintes de temps ont été invoquées pour expliquer pourquoi tout le projet pilote avait été élaboré exclusivement en anglais. Au cours de cette phase transitoire, les

ment de mettre sur pied des programmes de formation et d'adaptation susceptibles d'être donnés en français. Cependant, les résultats sont loin de satisfaire équitablement aux obligations du gouvernement fédéral aux termes de la

Partie VII de la Loi.

Nous avons constaté des inégalités au chapitre de la qualité et de la quantité des programmes de formation offerts en français et en anglais, ainsi que des faiblesses dans le processus de présentation. Bien que les francophones figurent dans l'ECOMVM parmi les groupes dits « bénéficiaires de l'équité en matière d'emploi » — c'est-à-dire les groupes sous-représentés dans les programmes d'emploi et de formation et qui se heurtent à des obstacles quand vient le moment de s'intégrer pleinement au marché du travail —, nous n'avons rien trouvé qui puisse nous permettre de croire que des mesures avaient été prises précisément pour vaincre ces obstacles.

Notre enquête a également mis au jour des lacunes dans le système de saisie des données. Le système actuel du Ministère ne permet pas d'extraire de données sur les divers programmes de formation selon la langue officielle, car le logiciel employé pour gérer cette activité n'exige pas l'entrée de la langue dans la base de données.

Le Commissaire a adressé 11 recommandations à

Développement des ressources humaines Canada. Elles portaient sur les sujets suivants : l'établissement de programmes de formation qui tiennent compte des besoins de la communauté francophone en ce qui a trait au nombre et à la qualité des cours offerts; l'offre active de cours en français donnés aux francophones par les conseillers des CEC; la détermination d'objectifs précis en ce qui concerne les Parties IV et VII de la Loi sur les langues officielles et l'inclusion de ces objectifs dans les futures ententes sur la mise en valeur de la main-d'œuvre; la nécessité de définir les besoins avec plus d'exactitude afin de cerner les exigences en matière de formation en français et d'y consacrer les fonds nécessaires; la représentation des francophones au sein des conseils locaux, proportionnellement à leur présence dans la collectivité; la réévaluation des frontières du territoire des conseils locaux, proportionnellement à leur présence dans la collectivité; la réévaluation des frontières du territoire des conseils locaux pour s'assurer que les communautés franco-ontariennes n'ont pas été submergées par la majorité locale en raison de la délimitation de nouveaux territoires; l'examen de la structure organisationnelle de la formation professionnelle pour déterminer dans quelle mesure elle correspond aux besoins de la communauté francophone; l'élaboration de systèmes améliorés pour la saisie, l'analyse et la communication des données; l'ajout d'un nombre approprié de sièges à la CCMVM pour les francophones hors Québec et l'élargissement du mandat de la Commission pour y inclure une fonction consultative en ce qui a trait à l'application de la Partie VII de la Loi.

En 1994, nous avons entrepris une enquête sur une

plainte complexe déposée au nom de la communauté franco-ontarienne concernant la formation professionnelle et le développement des ressources humaines qui, de l'avis du plaignant, ne tiendraient pas suffisamment compte des besoins des Franco-Ontariens. Plus précisément, le plaignant soutenait que les CEC offraient peu de programmes de formation professionnelle en français et que le Ministère n'avait pas, à cet égard, élaboré de stratégie qui répondre aux besoins particuliers de la minorité linguistique. Selon lui, les membres de cette minorité ne recevaient pas leur juste part des fonds alloués à la formation en vertu de l'Entente Canada-Ontario sur la mise en valeur de la main-d'œuvre (ECOMVM), et cette entente n'offrait pas de dédommagement pour les pertes antérieures. Le plaignant alléguait en outre que les Franco-Ontariens n'avaient qu'un seul siège au Conseil ontarien de formation et d'adaptation de la main-d'œuvre (COFAM), comptaient un nombre insuffisant de représentants au sein des conseils locaux et ne disposaient d'aucun budget ni structure administrative séparés. Le plaignant faisait également valoir que les frontières du territoire des conseils locaux, telles qu'elles sont actuellement tracées, portaient préjudice à la communauté franco-ontarienne et exacerbaient son statut de minorité puisqu'elle se trouvait submergée par la majorité anglophone locale. Le plaignant prétendait enfin que la Commission canadienne de mise en valeur de la main-d'œuvre (CCMVM), qui conseille le gouvernement fédéral et lui fait des recommandations sur les questions de formation, avait négligé de prendre des mesures pour mettre en application la Partie VII de la Loi.

La formation professionnelle est un domaine de compétence partagée entre les gouvernements fédéral et provinciaux; elle est offerte en Ontario au titre de l'ECOMVM. Au niveau fédéral, le Ministère, à qui incombe la mise en valeur de la main-d'œuvre, offre divers programmes et services dans les domaines suivants : emploi, développement social, éducation, soutien du revenu, services aux membres des groupes visés par l'équité en matière d'emploi, adaptation de la main-d'œuvre et information sur le marché du travail.

En 1993, les programmes provinciaux de formation et d'adaptation de la main-d'œuvre ont été rattachés au COFAM, qui relève du ministre ontarien de l'Éducation et de la Formation. Le COFAM doit veiller à ce que les apprenants adultes aient suffisamment accès à l'enseignement général, à la formation et au perfectionnement pour être en mesure de participer pleinement à la vie de la société, notamment à l'activité économique.

Un certain nombre de clauses de l'ECOMVM se rapportent aux francophones de l'Ontario et aux mesures spéciales qui devraient être prises à leur intention. Ces clauses font état de l'intention des deux ordres de gouverne-

toutes les étapes du processus de recrutement se déroulent en anglais seulement et qu'aucune aide linguistique n'est offerte aux candidats d'expression française au cours du stage d'apprentissage. L'enquête a également démontré que les deux seules unités de radoub du Ministère qui embauchent du personnel dans le métier en question sont des unités de langue anglaise. Nous avons conclu que, même si l'Unité de radoub de la région de l'Atlantique est désignée unilingue anglaise, le Ministère devait prendre les mesures qui s'imposent afin de favoriser une participation plus équitable des Canadiens d'expression française dans ce métier. Le Commissaire a recommandé au Ministère de s'assurer que toutes les étapes du processus de sélection se déroulent dans la langue officielle choisie par le candidat, qu'une assistance linguistique soit offerte aux apprentis d'expression française pour les parties théoriques et pratiques de l'apprentissage et que le test de métier soit offert dans les deux langues officielles.

DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES CANADA

En 1995, nous avons enquêté sur 110 plaintes mettant en cause le ministère du Développement des ressources humaines, la plupart d'entre elles (72) avaient trait à la langue des services offerts au public par l'entremise du vaste réseau de Centres d'emploi du Canada (CEC), qui relèvent du Ministère. Nous avons terminé deux importantes enquêtes sur des plaintes de l'an dernier concernant les programmes de formation professionnelle en français dispensés en Ontario et la traduction des décisions rendues en appel au sujet de l'assurance-chômage. Nous avons également suivi l'évolution de la mise en œuvre d'un programme destiné à améliorer la qualité linguistique des offres d'emploi automatisées.

Il existe des inégalités dans les programmes de formation offerts aux Franco-Ontariens en vertu de l'Entente Canada-Ontario sur la mise en valeur de la main-d'œuvre.

Sur les 72 plaintes visant les CEC, 30 portaient sur les communications par téléphone, notamment en Ontario, au Québec et en Colombie-Britannique; 18, sur les communications par écrit, principalement en Ontario et dans l'Ouest; et 13, sur les communications en personne, surtout en Ontario.

L'évaluation de rendement du plaignant, de s'assurer que les militaires qui doivent remplir leurs fonctions dans les deux langues disposent des outils de travail appropriés, de réexaminer les exigences linguistiques du poste bilingue de professeur militaire et de s'assurer que les militaires satisfont aux exigences linguistiques des postes de professeur avant d'être assignés à ces tâches d'enseignement.

Nous avons achevé une enquête portant sur un système informatisé unilingue anglais dont devaient se servir les unités d'enquêtes spéciales au Québec. Notre enquête a révélé que ce système comprenait un logiciel de traitement de textes en anglais seulement et un clavier incapable de reproduire aisément les accents en français. Nous avons aussi déterminé que les usagers francophones n'avaient pas reçu de formation en français. Le Commissaire a recommandé au Ministère de rendre le système bilingue selon un échéancier précis et de rendre disponibles, dans les deux langues, la formation et les mises à jour du système.

Une autre enquête, portant sur le milieu de travail à la Direction de la répartition des effectifs militaires au quartier général du Ministère, nous a permis de constater que le milieu de travail était peu propice à l'utilisation du français. Le Commissaire a recommandé que le Ministère favorise l'utilisation des deux langues officielles dans les communications écrites internes, offre la formation professionnelle en français et en anglais et informe les surveillants de leurs responsabilités en matière de langue de travail.

Nous avons terminé notre enquête mettant en cause un francophone qui, ayant subi un échec à un cours de plongeur-démineur offert en anglais à Esquimalt, en Colombie-Britannique, a mis un terme à sa carrière militaire. L'enquête a révélé que le plaignant ne s'était pas prévalu de toute l'aide qui lui avait été offerte en français et que les difficultés qu'il avait éprouvées parce qu'il suivait le cours dans sa langue seconde n'avaient pas été déterminantes dans son échec. L'enquête a cependant démontré que le Ministère aurait dû rendre le matériel du cours et les examens disponibles en français. Le Commissaire a recommandé au Ministère d'examiner la possibilité de réintégrer le plaignant dans son métier antérieur, d'adopter un plan pour rendre bilingues les documents didactiques du cours de plongeur-démineur et d'élaborer une approche pour éliminer les obstacles d'ordre linguistique pour les plongeurs-démineurs stagiaires d'expression française.

Nous avons également achevé notre enquête à l'Unité de radoub de la région de l'Atlantique concernant un apprenti tôteur francophone civil qui considérait que ses chances d'emploi avaient été grandement diminuées parce qu'il avait reçu sa formation et passé son examen de sélection et son test de métier dans sa langue seconde. L'enquête a révélé que

Le Commissaire a recommandé que le ministère de la Défense nationale offre aux deux militaires qui avaient quitté les Forces canadiennes de les réintégrer, sans pénalité, qu'il accorde à un autre plaignant une affectation à une base de langue française ou bilingue et qu'il augmente les services offerts en français à la BFC de Moose Jaw. Le Commissaire a aussi recommandé que le Ministère et les Forces canadiennes évaluent la demande de services en français à la BFC de Moose Jaw au cours d'une année, conformément à l'alinéa 6(1)(a) du *Règlement sur les langues officielles* et, advenant le cas où cette demande se chiffre au moins à 5 p. 100, d'offrir tous les services disponibles aux membres des familles des militaires dans les deux langues officielles. L'ébauche du rapport a été envoyée à la fin de l'année au Ministère et aux plaignants afin d'obtenir leurs commentaires, que nous attendons au début de 1996.

Cette enquête rejoint l'étude que nous avons menée en 1993 sur la langue des services offerts aux familles des militaires. Le Commissaire considère toujours que ces dernières sont des membres du public, conformément à la Partie IV de la Loi sur les langues officielles, contrairement aux Forces canadiennes pour qui les services offerts à ces familles sont une extension de ceux qui sont fournis aux militaires, en conformité avec la Partie V de la Loi. En se fondant sur cette interprétation de la Loi, le Ministère a refusé de donner suite à 20 des 27 recommandations que le Commissaire avait faites, mais il a assuré que des dispositions seront prises avant l'automne 1996 pour retenter les solutions les plus réalisables compte tenu des contraintes budgétaires qui sont imposées. Le Commissaire entend poursuivre ses interventions auprès du Ministère à ce sujet.

Nous avons mené aussi une enquête concernant un officier d'expression anglaise qui a été muté à un poste de professeur bilingue au Collège militaire royal de Kingston pour donner des cours universitaires en anglais et en français. Le plaignant affirmait ne pas avoir les aptitudes et ne pas disposer de la documentation nécessaire pour enseigner en français, ce qui lui a nui au point non seulement d'influer négativement sur l'évaluation de son rendement, mais encore de compromettre son avenir et son avancement.

Nous avons conclu que les possibilités d'avancement du plaignant avaient effectivement été compromises par sa connaissance insuffisante du français pour enseigner dans cette langue une matière déjà difficile et par le manque de documentation dans sa langue seconde. Nous en sommes également venus à la conclusion que les exigences linguistiques du poste ne tenaient pas compte de la capacité linguistique et des connaissances du vocabulaire spécialisée nécessaires pour permettre au plaignant d'accomplir efficacement les tâches dans les deux langues officielles. Le Commissaire a recommandé au Ministère de revoir

Après les vives réactions qu'avait suscitées la fermeture du Collège militaire royal de Saint-Jean, en février 1994, la situation s'est quelque peu stabilisée avec le transfert des élèves-officiers à Kingston, en Ontario. Depuis lors, le recrutement de jeunes francophones est passé de 317 postulants en 1994 à 208 en 1995, soit une diminution de 34,4 p. 100. Cette baisse touche cependant l'ensemble du Canada où il n'y a eu que 848 postulants cette année comparativement à 1 299 l'an dernier, le nombre d'anglophones passant de 982 à 640, soit une diminution de 34,8 p. 100.

Cette année, nous avons reçu 18 plaintes mettant en cause le Collège à Kingston et dénigrant aussi bien l'insuffisance de livres en français à la bibliothèque que des lacunes quant à l'identification linguistique des postes de secrétaires; les enquêtes étaient toujours en cours au moment d'écrire ces lignes. Nous continuerons de porter une grande attention à cette situation.

En 1995, nous avons porté 61 plaintes à l'attention du Ministère, la plupart concernant le service au public (23) et la langue de travail (31). Quatre plaintes portaient sur des infractions à la participation équitable, deux à la dotation de postes et une à la promotion du français et de l'anglais.

**Les services aux familles des militaires
à la base de Moose Jaw
laissent grandement à désirer;
cette situation entraîne de sérieuses conséquences.**

Nous avons achevé notre enquête au sujet de six plaintes concernant l'absence de services en français pour les familles des militaires à la base des Forces canadiennes (BFC) de Moose Jaw, en Saskatchewan. Cette situation a amené quatre militaires à demander une mutation dans une unité de langue française ou bilingue, et deux d'entre eux ont prématurément mis fin à leur carrière lorsque les Forces canadiennes ont refusé leur demande. Dans le cadre de l'enquête, nous avons comparé les services offerts aux familles d'expatriés français par la BFC de Moose Jaw (unité de langue anglaise) avec ceux qui sont offerts aux familles d'expatriés anglais par la BFC de Bagothville (de langue française), les deux bases étant situées à peu près à la même distance d'un centre urbain (Chicoutimi-Jonquière pour la BFC de Bagothville et Regina pour la BFC de Moose Jaw).

Nos conclusions démontrent que la plupart des services sont offerts dans les deux langues officielles aux familles des militaires à la BFC de Bagothville, mais que très peu le sont, notamment les soins de santé et l'éducation, à la BFC de Moose Jaw. Les militaires francophones affectés à la BFC de Moose Jaw — et leurs familles — sont donc défavorisés par rapport aux anglophones stationnés à Bagothville.

CONSEIL DE LA RADIODIFFUSION ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS CANADIENNES

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a notamment pour mandat de régir toutes les entreprises de radiodiffusion au Canada. Ainsi, il doit faire respecter la politique nationale de radiodiffusion énoncée dans la *Loi sur la radiodiffusion*, de même que les objectifs en matière de contenu canadien et d'accès à des services de radiotélédiffusion en français et en anglais.

Les progrès technologiques, qui permettront dorénavant d'offrir par satellite des centaines de nouveaux services de télévision, ouvrent la voie à la concurrence internationale et forcent le Conseil à réexaminer la manière dont il réglemente l'industrie canadienne de la radiotélédiffusion. Dans ce contexte, le CRTC doit tenir compte de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles* par lequel le gouvernement du Canada s'engage à favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et à promouvoir la reconnaissance du français et de l'anglais, ainsi que des autres dispositions à caractère linguistique applicables.

L'octroi par le CRTC en 1994 d'une licence permettant à la Société Radio-Canada (SRC) d'exploiter, pour faire pendant à *Newsworld*, un réseau d'information continue, appelle le Réseau de l'information (RDI), allait dans ce sens. Cependant, malgré la prise de position du Commissaire en faveur de la diffusion obligatoire de ce service spécialisé à l'échelle du pays, le CRTC a opté pour la diffusion obligatoire dans les marchés comptant au moins 50 p. 100 de francophones et pour la diffusion facultative ailleurs, comme l'avait demandé la SRC. En février 1995, le CRTC s'engageait à accueillir une demande de diffusion obligatoire du RDI, si la pénétration réelle du réseau n'atteignait pas un niveau satisfaisant. En fin d'année, le RDI était capté par 6 000 000 des 7 500 000 foyers canadiens câblés. Toutefois, malgré des progrès importants dans la diffusion du RDI, plusieurs communautés francophones à l'extérieur du Québec, dont notamment celle de l'Île-du-Prince-Édouard, n'ont toujours pas accès à ce service.

À l'automne 1994, plusieurs télédistributeurs ont procédé au réaménagement de leur programmation pour faire place à de nouveaux services spécialisés. Depuis lors, nous avons reçu 26 plaintes concernant la distribution de canaux en langue officielle minoritaire dans plusieurs régions, dont une dizaine touchaient le RDI. Ces plaintes font présentement l'objet d'une étude spéciale dont nous parlons à la page 56.

DÉFENSE NATIONALE

La loi constitutive du CRTC l'oblige à publier ses avis et décisions dans les journaux. Or, depuis 1993, nous avons reçu plusieurs plaintes au sujet d'avis et de décisions du CRTC qui n'ont pas été publiés dans un journal de langue officielle minoritaire. Ces plaintes ont amené le Commissaire à recommander au CRTC, en 1994, de prendre les mesures nécessaires pour respecter l'article 11 de la *Loi sur les langues officielles* qui oblige les institutions fédérales, tenues de publier des annonces dans les journaux, de le faire dans ceux des deux langues officielles. Le CRTC, en donnant suite à cette recommandation, a profité du fait qu'il changeait d'agence de publicité pour annexer à son contrat sa politique en matière de publicité, qui s'inspire de l'article 11 de la *Loi*. Nous avons tout de même reçu sept autres plaintes à ce sujet en 1995, dont six provenaient de la Nouvelle-Écosse. À la suite de quelques échanges et de rencontres, le CRTC s'engageait, en fin d'année, à régler le problème persistant dans cette province. Quant à sa politique, dont certains éléments portent à confusion, nous avons reçu l'assurance que la modification de sa teneur afin de la rendre conforme à la *Loi* fera l'objet de discussions avec le comité de gestion du Conseil.

**Le CRTC devra rendre
sa politique en matière de publicité
conforme à la Loi.**

Les Forces canadiennes ont décidé d'abandonner leur propre système de compétence linguistique et d'évaluation de la langue seconde pour adopter celui de la Commission de la fonction publique. Les niveaux linguistiques intégral et fonctionnel qui caractérisaient la compétence linguistique des militaires seront donc remplacés par les niveaux A, B et C, familiers aux fonctionnaires fédéraux. Les Forces canadiennes ont également adopté une politique visant à rendre tous les officiers supérieurs bilingues d'ici à 1997. Selon cette politique, les officiers postulant un grade équivalent à lieutenant-colonel devront posséder un niveau de compétence linguistique intermédiaire et ceux qui prétendent au grade de général devront se classer au niveau supérieur. Nous veillerons à ce que les chances d'avancement des officiers ne soient pas compromises par cette politique.

la province ou du territoire. La politique fédérale a comme objectif premier de préparer les immigrants à affronter le marché du travail et il est sous-entendu que, dans chaque province ou chaque territoire, la langue qui prévaut dans le marché du travail principal est celle de la majorité.

Le Commissaire a trouvé que le matériel didactique actuellement utilisé dans les COFI fait référence, à l'exception de quelques pages d'introduction dans un document, à la contribution des gens d'expression anglaise à l'histoire du Canada et à la dualité linguistique du Canada d'aujourd'hui. Toutefois, le Commissaire n'a pu trouver de mention quant au financement fourni au programme par le gouvernement fédéral.

L'autre dossier concernait le fait que les immigrants qui s'établissent dans la région d'Ottawa-Carleton n'ont pas accès à de la formation linguistique de base en français dans le cadre du programme de Cours de langue pour les immigrants au Canada (CLIC).

Cette allégation s'est révélée fondée, en partie à cause d'un manque de financement et en partie parce qu'aucun système d'évaluation des compétences en langue française dans de tels programmes n'avait été élaboré.

Citoyenneté et Immigration Canada chargea le Centre d'évaluation des besoins et d'orientation d'Ottawa-Carleton d'administrer un nouvel instrument d'évaluation de la compétence en langue française. Des immigrants avaient été envoyés à La Magie des lettres, organisme qui se consacre à l'enseignement de capacités de base en matière de lecture et d'écriture, le Ministère a décidé d'utiliser la liste de candidats de cet organisme, d'établir leur admissibilité, de les évaluer et d'attribuer ceux qui répondent aux critères vers les programmes qui leur conviennent. En guise de mesure à court terme, le Ministère a financé La Magie des lettres, pour que cet organisme offre des cours de français aux immigrants admissibles en vertu du programme CLIC.

Le Commissaire a formulé des recommandations, notamment quant à la planification locale des cours et à l'importance de la consultation de la communauté. Le Ministère y a réagi favorablement, mais a refusé d'inclure dans le programme CLIC un certain nombre d'immigrants qui n'avaient pu obtenir de la formation linguistique en français à leur arrivée et qui avaient depuis acquis la citoyenneté canadienne. Ces personnes ont été dirigées vers des centres d'emploi du Canada où elles pourront suivre des cours de formation linguistique administrés par le Développement des ressources humaines Canada.

les claviers. Bien que le CST ait distribué des bulletins d'information sur les droits et les obligations en matière de langue de travail, une politique révisée et des directives formelles sur les langues officielles se font encore attendre et devraient être émises sans plus tarder. Fait positif à souligner, toutefois, la plupart des sections qui assurent la prestation de services aux autres institutions fédérales sont maintenant en mesure d'offrir et de fournir ces services en français et en anglais.

Malgré la dotation en personnel limitée et la faible mobilité des employés, le CST s'achemine vers une participation plus équitable des employés francophones et anglophones à tous les échelons de l'organisation. Dans l'ensemble, la participation des employés d'expression française est passée de 19 p. 100 à 21,3 p. 100. La responsabilité des gestionnaires à l'égard de la mise en œuvre du Programme des langues officielles n'est pas exprimée clairement dans tous les plans de travail. Des progrès en ce sens sont manifestes, mais le CST devrait saisir l'occasion de la publication de sa nouvelle politique sur les langues officielles afin d'implanter plus solidement la pratique consistant à évaluer le rendement de ses gestionnaires en la matière en fonction d'objectifs clairement définis.

CITOYENNETÉ ET IMMIGRATION

En 1995, le Commissaire a dû examiner deux problèmes complexes, tous deux ayant trait à l'intégration des immigrants. Dans un des cas, qui concernait les Centres d'orientation et de formation des immigrants (COFI) du Québec, il a été allégué que le matériel didactique utilisé ne reconnaît pas et ne véhicule pas la notion de dualité linguistique dans la réalité historique et la réalité actuelle du Canada, et qu'il ne fait pas mention du financement fédéral. Il a aussi été allégué que l'entente fédérale-provinciale donnant au Québec l'entière responsabilité de l'intégration de ses immigrants et mettant à effet le retrait du gouvernement fédéral de ce domaine contrevient à la Loi sur les langues officielles et à l'article 95 de la Constitution.

Le Commissaire a conclu que l'entente fédérale-provinciale ne contrevient ni à la Loi sur les langues officielles ni à l'article 95 de la Constitution.

Il a constaté que plusieurs autres accords du genre avaient été passés entre les gouvernements fédéral et provinciaux et qu'aucun ne contenait de clause linguistique. Cela lui paraissait une omission.

Le Commissaire a également trouvé que, sauf quelques rares exceptions au Nouveau-Brunswick et une dans la région de la capitale nationale (voir ci-après), tous les programmes d'intégration des immigrants au Canada sont offerts dans la langue parlée par la majorité des habitants de

Enfin, cette année, le Parlement a été saisi de la Loi sur la commercialisation du Canadien National, qui définit le cadre légal et linguistique devant présider à l'exploitation commerciale du CN. Le gouvernement se propose ainsi de vendre les parts de la société qu'il possède. Ce projet de commercialisation stipule que la Loi sur les langues officielles continuera d'appliquer dans son entier, comme si la nouvelle société demeurait une institution fédérale. Le Commissaire s'est dit satisfait des modalités d'application de la Loi.

CENTRE DE LA SÉCURITÉ DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

Le Centre de la sécurité des télécommunications (CST) a pour mandat d'aider le gouvernement fédéral à améliorer la sécurité des télécommunications, des réseaux et des systèmes informatiques. Il fournit également un service de renseignements sur les transmissions à l'appui de la politique étrangère et de défense du Canada.

En mars et en avril 1995, le Commissaire a assuré le suivi de 23 recommandations faites au CST dans le cadre de la vérification de son programme des langues officielles que nous avons menée en 1993. Nous avons constaté que des progrès considérables avaient été réalisés : le CST a donné suite intégralement à 12 recommandations, tandis que dix ont été partiellement mises en œuvre. Une recommandation portant sur la disponibilité des instruments de travail dans les deux langues n'a cependant pas reçu l'attention souhaitée.

Le pourcentage de titulaires qui satisfont aux exigences linguistiques de leur poste bilingue a accusé une hausse dans l'ensemble de l'organisation; il se situe à 73,5 p. 100, comparativement à 58,4 p. 100 en 1993. Les systèmes de messagerie vocale bilingues et des mesures administratives de rechange réussissent généralement à pallier la situation dans les cas où des postes bilingues n'ont pas encore de titulaires bilingues. Le CST a informé ses employés de leur obligation d'offrir activement aux clients des services dans les deux langues officielles. De plus, nous avons constaté que, à quelques exceptions près, le service est offert dans les deux langues. Le CST prend note des préférences linguistiques de ses fournisseurs habituels et fait appel à des publications de langue française et de langue anglaise lorsqu'il fait paraitre des annonces à des fins de recrutement ou des appels d'offres. En outre, les documents audiovisuels sont à présent toujours produits dans des versions française et anglaise de qualité comparable.

Le CST éprouve encore des difficultés concernant le respect de la langue de travail de ses employés. La recommandation à cet égard qui n'a pas été bien suivie concernait la disponibilité, dans les deux langues officielles, d'instruments de travail comme les logiciels, les manuels et

de l'Ontario. À l'issue de l'enquête qu'il avait menée, le CN avait imputé à l'équipe en cause le retard du train et lui avait imposé des mesures disciplinaires.

La complexité de ce dossier tient aux conditions particulières du cas. En l'occurrence, l'équipe francophone, relevant d'une région bilingue (Montréal), devait circuler sur une ligne qui traverse d'abord une région unilingue anglaise pour se rendre dans une région bilingue de l'est de l'Ontario. Or, le coordonnateur anglophone de Brockville était responsable de la région désignée bilingue, alors que Brockville, où l'incident s'est produit, se situe dans une région unilingue anglaise aux fins de la langue de travail.

Notre enquête a mis en lumière des carences quant à la capacité du CN de fournir un service bilingue à son personnel là où la Loi sur les langues officielles le stipule aux fins de la langue de travail. Les membres d'une équipe francophone sont en droit de communiquer en français avec le bureau de district de Brockville, étant donné qu'une partie du trajet Montréal-Toronto se trouve dans une région désignée bilingue et relève de sa compétence. Le centre de contrôle ferroviaire et les services à la clientèle du CN à Toronto sont aussi tenus d'offrir des services bilingues; toutefois, ils ne satisfont pas pleinement à leurs obligations linguistiques, en dépit de la responsabilité qui leur incombe d'assurer le contrôle des trains qui circulent sur la ligne ferroviaire traversant la région désignée bilingue de l'est de l'Ontario.

En conséquence, le Commissaire a recommandé au Canadien National de lui faire part des mesures que la société ferroviaire entend prendre, de manière que son organisation et ses systèmes lui permettent de remplir dorénavant ses obligations linguistiques envers le personnel roulant qui traverse la région bilingue de l'est de l'Ontario; d'informer son personnel des obligations de la société, des droits des employés ainsi que des désignations linguistiques relatives aux différentes régions; et de reconsidérer l'imposition de sanctions aux trois francophones en cause.

Bien qu'il reconnaisse les obligations linguistiques de ses services centraux de Toronto, le CN a décliné toute responsabilité linguistique en ce qui touche la surveillance exercée par le coordonnateur de trains dans le district de Brockville, son tenant au principe de la territorialité selon lequel Brockville est une localité où l'anglais est la langue de travail. Le Commissaire continue de croire que les responsabilités de surveillance qui incombent au coordonnateur de Brockville, à titre de gestionnaire de l'ensemble du district, comportent des obligations en matière de bilinguisme qu'il est tenu de respecter même si son bureau est situé en territoire unilingue. Par ailleurs, la société a refusé de revoir l'opportunité des mesures disciplinaires imposées à ses employés.

Air Canada, qui était engagée en 1993 à utiliser les hebdomadaires de langue minoritaire conformément à la Loi, a maintenant recours aux médias d'expression française de façon presque aussi systématique qu'à ceux de langue anglaise. Ce n'est cependant pas le cas de ses transporteurs régionaux, qui ont fait l'objet de 12 des 22 plaintes déposées à ce chapitre en 1995.

Au cours de l'année, nous avons reçu cinq plaintes ayant trait à une campagne de recrutement. Deux de ces plaintes portaient sur des annonces dans les journaux pour des postes de préposés à la clientèle et d'agents de bord. Les plaignants alléguaient que la publicité semblait favoriser les candidats d'expression anglaise. En effet, on y laissait entendre que les francophones devaient être bilingues alors que les anglophones n'étaient pas obligés de connaître le français. À l'issue de l'enquête que nous avons menée, le Commissaire a recommandé à Air Canada de veiller désormais à ce que les candidats d'expression française et ceux d'expression anglaise qui désirent se joindre aux effectifs de la société disposent de chances égales en ce qui touche les examens et les entrevues. Air Canada a reconnu que les annonces en question pouvaient avoir donné lieu à des perceptions de chances inégales d'emploi et son président a donné l'assurance que des mesures seront prises afin d'éviter à l'avenir toute suggestion d'iniquité. Les correctifs ont bel et bien été apportés pour la campagne de 1996. Par ailleurs, la société a souligné que 86 p. 100 des personnes qu'elle avait embauchées, dans le cadre de la campagne 1995, parlaient les deux langues officielles.

Un autre plaignant soulignait que, dans le contexte de cette campagne de recrutement, la société n'avait utilisé que l'anglais pour la convocation, les explications et les consignes données lors d'un examen de sélection tenu à son siège social à Dorval. Air Canada n'a pas encore réagi à cette plainte de façon acceptable et ce, en dépit de trois rappels du Commissaire. En fin d'année, notre enquête se poursuivait.

CANADIEN NATIONAL

Au cours de 1995, nous avons terminé une enquête sur une situation complexe touchant la langue de travail. Appartenant au personnel roulant du Canadien National (CN), des francophones, partant de la gare de Brockville, en Ontario, étaient vu refuser l'autorisation de diriger un convoi sur Montréal et s'estimaient brimés dans leurs droits linguistiques. En effet, un coordonnateur de trains d'expression anglaise, chargé du contrôle du personnel roulant à Brockville, avait prétendu que l'équipe francophone refuserait de communiquer en anglais avec le centre de contrôle ferroviaire, à Toronto, et ne pouvait, de ce fait, conduire le convoi de marchandises de façon sécuritaire et sans encombres, sur la ligne traversant l'est

importante question par la cour.

En ce qui a trait à ses transporteurs régionaux, Air Canada continue de soutenir que l'article 25 de la Loi ne s'applique pas à Air Nova, Air Alliance, Air Ontario, Air BC et NWT Air, même si ces compagnies sont devenues ses filiales en propriété exclusive. Or, Air Canada, considérée comme une institution fédérale en vertu de la Loi, doit assurer que des tiers agissant pour son compte offrent leurs services aux voyageurs dans les deux langues officielles, comme elle est elle-même tenue de le faire aux termes de la Loi et du Règlement sur les langues officielles. La société maintient, toutefois, que ses lignes régionales sont des entités légales distinctes qui n'agissent pas pour son compte.

Les plaintes portées contre les transporteurs régionaux d'Air Canada restent donc irrésolues. Depuis 1992, nous avons reçu au total 173 plaintes, dont 42 en 1995, mettant en cause ces compagnies. Nous poursuivons nos pourparlers avec Air Canada afin de pouvoir faire enquête sur ces plaintes, qui touchent surtout Air Ontario et Air Nova, mais jusqu'ici, nos échanges avec la société n'ont donné aucun résultat valable. Si aucune entente n'est conclue, le Commissaire pourrait demander à la Cour fédérale de se prononcer sur le statut des transporteurs régionaux d'Air Canada, sur les liens existant entre Air Canada et ses filiales et sur les obligations linguistiques qui incombent à la société mère et à ses lignes régionales en vertu de la Loi.

Le Commissaire pourrait demander à la Cour fédérale de se prononcer sur le statut des transporteurs régionaux d'Air Canada et sur leurs obligations linguistiques en vertu de la Loi.

Quant aux autres plaintes déposées contre Air Canada, elles se classent dans quatre grandes catégories : le service au public voyageur en vol (25), les communications avec les médias (22), le recrutement (5), et la catégorie « autres » (13). Nous recevons encore des plaintes concernant le service en vol. Dans quelques enquêtes, même si la plupart des employés mis en cause étaient en fait bilingues, ils avaient négligé de fournir le service en français.

proposée, le Commissaire a recommandé au Ministère qu'il prenne des mesures pour que, avant même sa mise en service, le logiciel Signet C-2 soit d'une même qualité linguistique dans ses versions française et anglaise. Les responsables ont accueilli favorablement cette recommandation et nous ont assurés que les mesures correctives qu'il s'imposent seraient apportées avant la mise en service du logiciel.

Enfin, au chapitre de la gestion du Programme des langues officielles, le Ministère a poursuivi les objectifs fixés dans le protocole d'entente conclu avec le Conseil du Trésor et s'efforce d'en tenir compte dans ses décisions quotidiennes. Ainsi, il a terminé la révision de sa politique en la matière et compte en faire la distribution sous peu. En outre, des notes d'information sur le Programme des langues officielles ont été publiées, dans le bulletin hebdomadaire du Ministère à l'intention des employés.

AIR CANADA

En 1995, nous avons continué de travailler sur deux grands dossiers linguistiques en souffrance concernant Air Canada. Ces problèmes qui perdurent et qui ont fait l'objet de nombreuses plaintes concernent le service au public offert par les compagnies aériennes affiliées à Air Canada et les services de la société dans les aéroports, en particulier à Toronto et à Halifax. En 1995, nous avons mené une enquête relativement à 114 plaintes mettant en cause Air Canada, soit sensiblement le même nombre qu'en 1994 : 72 touchaient directement la société et les 42 autres visaient ses transporteurs régionaux.

Pour ce qui est des services offerts par la société dans les aéroports auxquels la Loi sur les langues officielles s'applique (c'est-à-dire les neuf aéroports qui reçoivent au moins un million de passagers par année), le Commissaire avait déjà formulé des recommandations en 1993. Air Canada devait veiller à ce que ses services d'enregistrement des passagers dans ces aéroports soient offerts dans les deux langues officielles. La société n'a pas donné suite à cette recommandation à la satisfaction du Commissaire, ni de toute évidence à celle du public. Nous avons reçu 52 plaintes à ce sujet cette année, et il y en avait eu un total de 127 au cours des trois années précédentes. Les problèmes persistent, particulièrement à l'aéroport de Toronto, qui a fait l'objet de 18 plaintes, et à celui d'Halifax, où nous avons enregistré 8 plaintes, de 1992 à 1994, ces aéroports avaient été la source de 39 et de 23 plaintes au total, respectivement.

Dans le cas de l'aéroport Lester B. Pearson à Toronto, l'enquête spéciale que nous avons menée en 1995 a révélé que la campagne lancée par Air Canada pour sensibiliser ses employés à leurs obligations linguistiques a donné de bons résultats. La société a pris diverses mesures afin que ses agents unilingues obtiennent rapidement l'aide d'un collègue bilingue. De plus, elle a produit une affiche annonçant la disponibilité des services dans les deux langues officielles et ses agents bilingues portent maintenant une épinglette permettant aux voyageurs de les repérer facilement.

La direction d'Air Canada a pris des engagements fermes en vue d'améliorer le service en français à cet aéroport; cependant, il y a encore des problèmes aux comptoirs Rapidair, dans les salons Feuille d'érable, aux barrières de sécurité et dans les salles de récupération des bagages. Pour assurer la prestation de services bilingues adéquats et constants, la société devra désigner des postes clés bilingues. En particulier, le Commissaire a formulé des recommandations pour qu'Air Canada veille à ce que chaque point de service dispose d'un personnel bilingue suffisant et à ce que les guichets d'enregistrement bilingues soient clairement annoncés; donne instruction aux agents bilingues d'accueillir les passagers dans les deux langues officielles et aux anglophones unilingues de faire appel immédiatement à un collègue bilingue pour servir tout passager s'exprimant en français; et fasse en sorte que toutes les annonces d'embarquement soient faites dans les deux langues.

Il semble que le problème fondamental tiennne aux relations de travail. Selon la société, l'application des conventions collectives l'empêche d'assigner ses employés bilingues là où les besoins se font sentir. Air Canada affirme chercher à résoudre le problème, notamment à Toronto et à Halifax, en négociant cette question avec le syndicat. Sa volonté de désigner un certain nombre de postes clés bilingues se

Malgré la recommandation faite à Air Canada par le Commissaire en 1993, nous avons reçu, en 1995, 52 plaintes concernant les services d'enregistrement des voyageurs dans les aéroports.

e) LES ENQUÊTES ET LES VÉRIFICATIONS

AFFAIRES ÉTRANGÈRES ET COMMERCE INTERNATIONAL

Au terme d'une étude spéciale que nous avons menée sur les services et les communications avec le public dans les missions à l'étranger, le Commissaire a formulé une série de recommandations auprès du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, afin que celui-ci puisse mieux se conformer aux exigences de la Loi sur les langues officielles. Au chapitre de la langue de travail, une enquête sur la qualité de la version française d'un logiciel a donné lieu à une recommandation que le Ministère accepte de mettre en œuvre. L'intégration des éléments du Programme des langues officielles se poursuit à tous les niveaux du processus décisionnel du Ministère.

Notre étude spéciale avait pour but d'évaluer si les services des ambassades et des consulats canadiens sont offerts dans les deux langues officielles et dans quelle mesure le cadre administratif mis en place par le Ministère permet d'assurer la disponibilité et la prestation de ces services. Nous avons effectué des vérifications téléphoniques dans 34 missions. Dans l'ensemble, 76 p. 100 des missions accueillent les interlocuteurs de façon bilingue et 78 p. 100 sont en mesure de donner leurs services dans la seconde langue officielle de la mission. Ces résultats tiennent compte des services de réception ainsi que de ceux qui sont obtenus à la deuxième ligne de service, notamment les services consulaires et les services commerciaux; ils démontrent que des faiblesses persistent puisque toutes les missions sont désignées comme devant offrir leurs services dans nos deux langues officielles. Il faut d'ailleurs souligner que les services de réception sont généralement assurés par du personnel local, recruté dans le pays-hôte.

Pour combler les lacunes relevées, le Commissaire a recommandé au Ministère de prendre les mesures qui s'imposent pour s'assurer que l'accueil téléphonique dans la première ligne de service se fasse toujours dans les deux langues officielles du Canada et qu'il en soit ainsi à la deuxième ligne lorsque l'employé à la réception ne connaît pas la langue de l'interlocuteur. Il a aussi demandé aux responsables de prendre, au besoin, des mesures intermédiaires et de distribuer, à tous les employés des missions affectés à la réception téléphonique, un lexique contenant les expressions françaises et anglaises les plus courantes.

L'étude a révélé que le Ministère maintient une capacité bilingue généralement adéquate à l'étranger, notamment parmi le personnel canadien permuant, composé à 60,5 p. 100 d'employés bilingues. En août 1995, la capacité


Le service au public dans les deux langues officielles dans les missions canadiennes à l'étranger : des progrès encourageants, mais la situation doit encore s'améliorer.

Notre étude indique ceci : si le personnel recruté localement dans les missions n'est pas toujours en mesure d'offrir les services dans les deux langues officielles, c'est que le Ministère a de la difficulté à trouver des employés connaissant nos deux langues en plus de celle(s) du pays. Il doit donc compter d'abord sur la formation linguistique et trouver des moyens novateurs d'inciter les employés à parfaire leurs compétences langagières une fois qu'ils sont formés. Le Commissaire recommande donc d'offrir en priorité et sans délai, aux employés recrutés sur place et affectés au service au public, la formation linguistique dont ils ont besoin pour répondre aux demandes dans les deux langues officielles. De plus, il enjoint le Ministère de prendre tous les moyens qu'il jugera nécessaires pour attirer et garder des candidats bilingues recrutés localement. La version préliminaire du rapport a été expédiée au Ministère en novembre 1995, et nous attendons les commentaires au début de 1996.

Le Commissariat a été saisi d'une plainte particulière concernant la mission canadienne à Beijing. Onze participants au Forum des organisations non gouvernementales à la Conférence mondiale des Nations Unies sur les femmes se sont plaintes que des séances d'information données par des représentants canadiens de notre ambassade avaient été faites exclusivement en anglais. Le Commissaire a recommandé au Ministère de revoir la capacité bilingue des employés de l'ambassade et de prendre les mesures nécessaires afin de fournir aux délégués commerciaux et aux participants aux conférences les services dans les deux langues officielles.

Une plainte mettant en cause l'administration centrale du Ministère touchait la qualité inférieure de la version française du logiciel Signet C-2 par rapport à la version anglaise. La composante C-2 du système Signet doit servir à la transmission de données secrètes à l'intérieur du réseau, à l'échelle internationale. Puisqu'aucune solution n'a été

Tableau III.7
Institutions fédérales au Québec

		Autres		36 638 80,3		8 322 18,2		13,2 %		681 1,5	
		Francophones %		Anglophones %		Population de langue officielle minoritaire (A)		Inconnu		%	

Sources : SILCO II, Secrétariat du Conseil du Trésor, 31 décembre 1994.
Données du recensement de Statistique Canada, 1991.

BILAN PROVISOIRE DE LA SITUATION

Même si en raison de la nouveauté des compressions imposées, nous n'avons que des informations partielles sur la situation, il ne semble pas que les réductions de personnel aient eu d'effet significatif sur le taux de participation des employés d'expression française et d'expression anglaise dans les institutions fédérales. (Le tableau III.4 fait état des taux de participation par région et le tableau III.8 donne les taux de participation selon la première langue officielle et la catégorie d'emploi.) De fait, la situation des dernières années demeure sensiblement la même.

Tableau III.8
Les taux de participation dans la fonction publique du Canada, selon la première langue officielle et la catégorie d'emploi

Catégorie	Francophones %	Anglophones %	Inconnu %
Gestion	23,2	75,1	1,7
Scientifique et professionnelle	23,9	74,4	1,7
Administration et service extérieur	30,6	68,4	1,0
Technique	21,4	75,3	3,4
Soutien administratif	33,1	65,7	1,3
Exploitation	22,3	76,8	1,0
Inconnu	17,1	75,7	7,2

Source : Conseil du Trésor, 30 septembre 1995.

Le nombre de plaintes déposées en 1995 diffère passablement de la situation de 1994 : 13 contre 39 l'année précédente. On retrouve cette année à peu près les mêmes proportions de plaignants selon leur première langue officielle, soit 75 p. 100 de francophones et 25 p. 100 d'anglophones.

Les plaintes en matière de participation se répartissent comme suit : 4 contre la Défense nationale, 2 contre Air Canada, et 1 contre chacune des institutions suivantes : Affaires étrangères et Commerce international, Développement des ressources humaines Canada, le Musée canadien de la guerre, Revenu Canada, Via Rail, la Société Radio-Canada et le Centre de sécurité des télécommunications.

Les plaintes déposées en 1995 portaient notamment sur des réductions de chances d'emploi et d'avancement, la fermeture du Collège militaire royal de Saint-Jean, la discrimination fondée sur la langue et l'unilinguisme de certains concours tenus pour combler certains postes.

Au moment d'écrire ces lignes, quatre des douze enquêtes étaient complètes. Dans trois de ces cas, les plaintes étaient fondées, dans l'autre, elle ne l'était pas. Nous avons communiqué les conclusions de nos enquêtes aux plaignants et aux institutions qui se sont engagées à y donner suite.

LES PLAINTES

Tableau III.5
Recrutement par
la Commission de la fonction publique

RÉGION	TOTAL	RECUTEMENT	POPULATION FRANCOPHONE (recensement de 1991)
RCN	10 442	3 279	31,5*
Québec	5 466	5 189	94,9
Ontario	4 853	430	8,9
Nouveau-Brunswick	961	288	30,0
Atlantique	2 888	112	3,9
Ouest et Nord	8 264	105	1,3
TOTAL	32 839*	9 447	28,7*
			25,2

* Dans certains cas, la région ne nous est pas connue.

Sources : Commission de la fonction publique.

En 1995, les anglophones représentaient 5,1 p. 100 du personnel engagé et 6,5 p. 100 des employés ayant été promus en vertu de la Loi sur l'emploi dans la fonction publique (tableaux III.5 et III.6). Ces taux correspondent assez étroitement à celui de leur participation à la fonction publique fédérale dans son ensemble, mais ils sont encore loin des 13,2 p. 100 qu'ils représentent dans la société québécoise. La Commission de la fonction publique (CFP) a mis sur pied un groupe de travail, comprenant des représentants de la communauté d'expres-sion anglaise, afin d'examiner la situation sous l'angle sociologique, psychologique et poli-tique, suivant en cela la suggestion que nous faisons l'an dernier.

D'ici les deux ou trois prochaines années, la CFP mènera un sondage et publiera un rap-port sur les tendances qui se dessinent quant à la participation anglophone au Québec. Ce laps de temps nous semble plus long que nécessaire. Il serait également souhaitable que le Secrétaire du Conseil du Trésor, ultime responsable du Programme des langues offi-cielles, joigne ses efforts à ceux de la CFP pour faire avancer ce dossier.

Tableau III.6
Promotions dans la fonction publique

RÉGION	TOTAL	PROMOTIONS	EFFECTIF
RCN	5 302	2 113	39,9
Québec	1 657	1 550	93,8*
Ontario	2 312	114	4,9
Nouveau-Brunswick	334	147	44,0
Atlantique	943	41	4,4*
Ouest et Nord	3 195	74	2,3
TOTAL	13 824*	4 057	27,4*
			27,6

* Dans certains cas, la région ne nous est pas connue.

Sources : Commission de la fonction publique.

Près de 54 p. 100 des institutions fédérales au Québec sont des organismes ne relevant pas du Conseil du Trésor. Comme nous le soulignons l'an dernier, la participation des employés d'expressions anglaise dans ces institutions est plus élevée qu'au sein de la fonction publique; en fait, elle correspond, à peu de choses près, à la composition de la population en général.

Tableau III.3

Les taux de participation dans les institutions fédérales



	Francophones	Anglophones	TOTAL	Inconnues	TOTAL
Fonction publique	55 938	141 129	197 067	2 950	200 017
Autres institutions*	59 983	168 463	228 446	3 891	232 337
TOTAL	115 921	309 592	425 513	6 841	432 354
	26,8	71,6		1,6	

* Institutions pour lesquelles le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur.

Sources: Conseil du Trésor, 30 septembre 1995.

Système d'information sur les langues officielles II, Conseil du Trésor, 31 décembre 1994.

comparativement à 1994. Cependant, ces départs n'ont pas eu d'effet significatif sur les taux globaux de participation au sein de la fonction publique.

Quant aux autres institutions fédérales, le SCT fournit des chiffres en bloc, sans faire de distinction entre les sociétés d'Etat, les Forces canadiennes, la CRC ou les autres organismes. De plus, comme ces données datent de la fin de

1994, elles ne tiennent pas compte des compressions de postes ni des départs advenus en 1995. Ces institutions comptent 232 337 employés, répartis comme suit : 25,8 p. 100 de francophones, 72,5 p. 100 d'anglophones et 1,7 p. 100 de personnes dont la première langue officielle est inconnue (tableau III.3).

LA SITUATION DANS LES RÉGIONS

Dans la plupart des régions du pays, la participation des deux communautés linguistiques dans les ministères fédéraux est assez représentative de la population en général. Seul le Québec fait exception : sauf pour la partie située dans la région de la capitale nationale et pour les sociétés d'Etat, la participation anglophone reste stable malgré les efforts répétés pour redresser la situation.



Tableau III.4
Les taux de participation dans les ministères, par région

	Nord	Ouest	Ontario*	RCN	Québec*	Atlantique	Etranger	Inconnu	TOTAL
Francophones %	34	910	1 464	23 236	25 204	2 854	286	1 950	55 938
Anglophones %	2,8	2,1	4,8	37,9	93,1	11,1	25,0	20,0	28,0
Anglophones %	1 165	41 978	28 147	37 312	1 342	22 549	857	7 779	141 129
Anglophones %	94,4	96,5	93,2	60,8	5,0	87,6	75,0	79,6	70,6
Population de langue officielle minoritaire %	2,6 (F)	2,2 (F)	4,0 (F)	35,2 (F)	13,2 (A)	12,2 (F)	n.d.	—	—
Inconnu %	35	594	591	813	528	347	—	42	2 950
Inconnu %	2,8	1,4	2,0	1,3	2,0	1,3	—	0,4	1,5

* Données excluant la région de la capitale nationale (RCN).
Source : Données du recensement de Statistique Canada, 1991.

Les employés d'expression anglaise des ministères fédéraux situés au Québec ne constituent que 5 p. 100 des effectifs (la première langue officielle d'environ 2 p. 100 du personnel est inconnue) (tableau III.4). La participation des anglophones aurait donc légèrement diminué par rapport à l'an dernier.

LA SITUATION AU QUÉBEC

SUIVI : LA LANGUE DE TRAVAIL DANS LA RÉGION DE LA CAPITALE NATIONALE

Dans son rapport de l'an dernier, le Commissaire déplorait que vingt-cinq ans après l'adoption de la Loi sur les langues officielles des faiblesses signalées à plusieurs reprises perdurent dans le domaine de la langue de travail et que le français n'a pas toujours une place équitable dans les institutions fédérales de la RCN.

Soulignant que seul un engagement de la part des administrateurs généraux et de leurs gestionnaires pourrait contre les obstacles systémiques qui empêchent les employés d'expression française de travailler dans leur langue dans la RCN, le Commissaire avait formulé quatre recommandations à l'intention du gouvernement.

Ces recommandations visaient à assurer que des mesures soient prises afin : que les employés puissent rédiger les documents internes, participer aux réunions, suivre leurs cours de formation et utiliser les logiciels et d'autres matériaux d'usage courant et généralisé dans la langue officielle de leur choix et afin que les cadres supérieurs de la fonction publique satisfassent aux exigences linguistiques de leur poste d'ici à 1998.

Le Conseil du Trésor a pris des mesures pour tenir compte de ces recommandations. En effet, il a publié en juin une brochure, préparée conjointement avec le Commissariat, intitulée *Le français et l'anglais au travail* — Ce que les employés fédéraux doivent savoir, afin de rappeler aux cadres et aux employés leurs droits et obligations en matière de langues officielles. De plus, le 1^{er} novembre, le Secrétaire du Conseil du Trésor (SCT) du Canada a communiqué avec les sous-ministres, les chefs des organismes centraux et les dirigeants des sociétés d'État pour leur indiquer qu'il souscrivait à l'orientation des recommandations de cette étude et leur demandait d'y donner suite.

Afin de contre les obstacles systémiques qui empêchent les employés d'expression française de la RCN de travailler dans leur langue, le Commissaire avait formulé des recommandations à l'intention du gouvernement.

Le 1^{er} novembre 1995,

le Secrétaire du Conseil du Trésor du Canada communiquait avec les sous-ministres, les chefs d'organismes centraux et les dirigeants des sociétés d'État pour leur demander d'y donner suite.

d) LA PARTICIPATION ÉQUITABLE

En outre, nous effectuerons en 1996 un suivi quant aux recommandations particulières qui ont été formulées dans le cadre de chacune des études touchant les 11 institutions fédérales qui ont fait l'objet des vérifications portant sur la langue de travail dans la RCN.

Cette situation est inacceptable. Le Commissaire recommande donc au Secrétaire du Conseil du Trésor de faire état dans un rapport général, au cours de 1996, des suites qui auront été données par les institutions fédérales à chacune des recommandations qui touchent la langue de travail dans la RCN.

Toutefois, nous sommes d'avis que des mesures exceptionnelles s'imposent, car un peu plus de 40 p. 100 des cadres supérieurs ne satisfont pas encore à la norme de bilinguisme qui sera obligatoire en 1998.

Le SCT se propose de suivre la situation de près grâce à des instruments de gestion et de planification tels que ses protocoles d'entente signés avec les institutions fédérales et les rapports connexes que ces dernières lui présentent annuellement.

Le Secrétaire du Conseil du Trésor (SCT) est en train de mettre en place un nouveau système d'information sur les effectifs de la fonction publique fédérale, qui devrait être opérationnel à compter du 1^{er} avril 1996. Aussi les données que fournissait jusqu'ici le Système d'information sur les langues officielles (SILO) ne sont-elles plus disponibles. En guise de remplacement, le SCT a préparé des tableaux spéciaux provisoires qui donnent une idée générale de la situation selon les points de vue habituels, mais qui comportent plusieurs inconnues, notamment sur la première langue officielle des employés ou leur catégorie d'emploi.

Compte tenu de ces limites, nous nous contentons dans les lignes qui suivent de commentaires plutôt généraux. Ainsi, nous ne parlons que des taux de participation dans l'ensemble, sans répartition par catégorie d'emploi ou par institution. Par contre, nous allons suivre la situation de près et analyser la participation dès que le nouveau système d'information du SCT sur les effectifs de la fonction publique pourra fournir les données voulues. Nous ferons le point sur cette question dans notre rapport annuel de l'année prochaine.

VUE D'ENSEMBLE

Un fait majeur a marqué 1995 : l'amorce d'une décroissance massive et planifiée de la fonction publique canadienne. Il y a eu une diminution de quelque 11 000 employés

EXEMPLES CARACTÉRISTIQUES

Les droits linguistiques en mission diplomatique

Un Canadien d'expression française, affecté à la mission diplomatique de Rabat au Maroc, nous a informés qu'il ne pouvait communiquer dans sa langue officielle avec le médecin de l'ambassade.

Or, suivant l'esprit de la Partie V de la Loi sur les langues officielles et des politiques du Conseil du Trésor, les institutions fédérales qui ont des bureaux à l'étranger où nos deux langues officielles sont utilisées au travail, comme c'est le cas au Maroc, doivent tenir compte de la composition linguistique de leur personnel et créer un milieu de travail propice à l'utilisation de l'une ou de l'autre langue.

Notre enquête a révélé que le médecin mis en cause — qui effectuait deux visites par année à cet endroit et qui ne parlait pas le français — ne relevait pas du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, mais plutôt de Citoyenneté et Immigration Canada.

Version anglaise de documents laissée dans la voiture

En juillet 1995, nous avons instruit une plainte émanant d'un employé anglophone de la Société canadienne des postes et portant sur un cours de formation destiné aux chauffeurs chargés de la livraison des colis. Le cours en question avait été offert en français seulement, au Dépôt centre-ville de Montréal.

Notre enquête a révélé que la séance de deux heures sur le service de messagerie, les facteurs motorisés et les communications efficaces avec les clients s'était déroulée entièrement en français. Même les documents à distribuer étaient en français seulement.

Lorsque nous avons signalé le problème à la Société canadienne des postes, nous avons appris que l'animateur de la séance de formation avait offert de répondre aux questions en anglais, si nécessaire. Il avait aussi informé les participants que la documentation était disponible en anglais, mais qu'il l'avait laissée dans sa voiture.

Nous avons fait savoir à la Société canadienne des postes que cette explication n'était pas satisfaisante et que le plaignant avait bel et bien été privé du droit de recevoir la formation dans la langue officielle de son choix. Les autorités

Halifax doit-il desservir Moncton dans les deux langues ?

Aux dires de notre correspondant, cette mesure a occasionné une nette amélioration du service dans les deux langues officielles.

Les employés d'expression française de la Commission de la fonction publique (CCFP) qui travaillent à Moncton ont de la difficulté à obtenir dans leur langue des services de leur bureau régional situé à Halifax.

Au cours de l'année 1995, nous avons instruit cinq plaintes touchant les services centraux fournis par ce bureau, notamment les services financiers, des ressources humaines et de l'informatique.

Même si le bureau d'Halifax ne fait pas partie d'une région désignée bilingue aux fins de la langue de travail, il fournit ses services dans les deux langues officielles aux employés du bureau de Moncton, le Nouveau-Brunswick étant une région désignée bilingue.

Étant donné le rôle important du bureau de Moncton en matière de langue de travail, le Commissariat a décidé en fin d'année d'effectuer un suivi afin de s'assurer que les mesures proposées par la CFP permettent de régler pour de bon les problèmes soulevés par les plaintes.

« Why don't you get Ami-Pro in English? »
(Pourquoi ne pas utiliser la version anglaise d'Ami-Pro ?)

Voilà la réponse qu'un plaignant a reçue d'un préposé à l'informatique de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, quand il a demandé qu'on répare la version française du logiciel Ami-Pro.

À la suite de nos démarches, le sous-ministre adjoint, Services gouvernementaux des télécommunications et d'informatique, a fait parvenir aux gestionnaires concernés et à leur personnel une note précisant la politique du Ministère sur la langue de travail : « [...] dans une région désignée bilingue, nous devons offrir aux employés les outils de travail dont ils ont besoin pour remplir leurs fonctions dans la langue de leur choix ».

Aux dires de notre correspondant, cette mesure a occasionné une nette amélioration du service dans les deux langues officielles.

De plus en plus, les institutions fédérales ont recours à l'informatique; or, on oublie souvent qu'elle fait partie des outils de travail qui doivent être disponibles dans les deux langues officielles dans les régions désignées bilingues.

avons reçu 65 plaintes portant sur les systèmes informatiques

utilisés par les employés, notamment en ce qui a trait aux communications écrites, aux logiciels, aux claviers et au ser-

En 1995, nous avons reçu 40 plaintes relatives à des mes-

sages électroniques unilingues envoyés à des employés

travaillant dans des régions désignées bilingues; dans la plu-

part des cas (27), il s'agissait de messages en anglais

seulement, en provenance de la région de la RCN. Presque

toutes ces plaintes (26) mettent en cause deux institutions :

Santé Canada et la Commission de la fonction publique.

Selon la Loi sur les langues officielles, les communications écrites

à l'intention des employés des deux groupes linguistiques qui

travaillent dans une région désignée bilingue doivent se faire

simultanément dans les deux langues officielles. Cela inclut

naturellement les communications électroniques.

Nous avons instruit 12 plaintes provenant d'employés

qui déployaient que leurs logiciels ne soient disponibles

qu'en anglais. Cinq de ces cas concernaient le système

financier du secteur public de Statistique Canada. Au cours

de nos enquêtes, nous avons rappelé aux institutions en

cause que les systèmes informatisés d'usage courant et

généralisés doivent être disponibles dans les deux langues

officielles dans les régions désignées bilingues.

Le gouvernement du Canada a adopté en 1993 un

clavier normalisé capable de répondre aux besoins des uti-

lisateurs de l'une et de l'autre de nos deux langues officielles.

Malgré cela, nous avons reçu trois plaintes au sujet de

claviers qui étaient dépourvus d'accents ou qui ne permet-

taient pas de produire des caractères accentués au moyen

d'une seule touche.

Les institutions fédérales disposent habituellement d'un

service d'aide à l'intention de leurs employés. En 1995,

nous avons reçu trois plaintes de personnes qui n'ont pu

obtenir en français l'aide dont elles avaient besoin.

Il ressort de ces diverses plaintes que, dans leur

emprassement à s'adapter aux nouvelles technologies, les

institutions fédérales n'accordent pas toujours au

français la place qui lui revient. Les institutions fédérales

doivent redoubler de vigilance afin de s'assurer que le

français a droit de cité dans le monde de l'électronique.

Un grand nombre de plaintes portaient sur les communications verbales et écrites. Au total, 43 plaintes (19,9 p. 100) ont été déposées par des employés qui avaient reçu des communications unilingues par écrit (à l'exclusion des messages électroniques), par téléphone ou en personne.

Certaines plaintes reçues cette année se classent dans une nouvelle catégorie. En effet, 22 plaintes (10,2 p. 100 du total) se rapportent au milieu de travail en général. Elles ont trait, pour la plupart, à la piètre qualité du français dans des communications écrites, à la distribution au personnel d'invitations unilingues anglaises à différentes activités et à la présence d'inscriptions unilingues anglaises sur les enveloppes et les babilards. Il est donc manifeste qu'un certain nombre d'institutions fédérales n'ont pas encore donné suite aux recommandations faites plus tôt pendant l'année, dans le rapport spécial du Commissaire concernant la langue de travail dans la région de la capitale nationale (RCN).

Néanmoins, nous sommes heureux de signaler que les plaintes à l'égard des cours de formation, des réunions ainsi que de la supervision ont diminué, passant de 51 (28,3 p. 100) à 25 (11,6 p. 100) en 1995.

Avec sa concentration d'employés fédéraux, la RCN fait toujours l'objet de la majorité des plaintes sur la langue de travail : 148 (68,5 %) proviennent de cette région. Ce pourcentage représente cependant une baisse de 6 p. 100 en comparaison avec l'an dernier.

Nous avons enquêté sur 25 plaintes émanant du Québec (nous en avions reçu 26 en 1994), dont 15 provenaient de fonctionnaires d'expression anglaise et 10 de fonctionnaires d'expression française. La plupart de celles qui ont été déposées par les employés d'expression anglaise portaient sur la non-disponibilité d'instruments de travail dans leur première langue officielle et de communications unilingues françaises en provenance des services centraux et du personnel, alors que celles des employés d'expression française avaient principalement trait aux communications et à la réception de documents en anglais seulement émis par la RCN. Douze plaintes provenaient du Nouveau-Brunswick (19 en 1994).

L'INFORMATIQUE ET LA LANGUE DE TRAVAIL

Les droits des employés en matière de langues officielles sont souvent lésés par l'utilisation généralisée des ordinateurs en milieu de travail. Les organismes fédéraux, tout comme le secteur privé, doivent s'adapter aux courants inévitables qui les entraînent vers le XXI^e siècle. Ainsi, de plus en plus, les institutions fédérales ont recours à l'informatique; or, on oublie souvent qu'elle fait partie des outils de travail qui doivent être disponibles dans les deux langues officielles dans les régions désignées bilingues. Cette année, nous

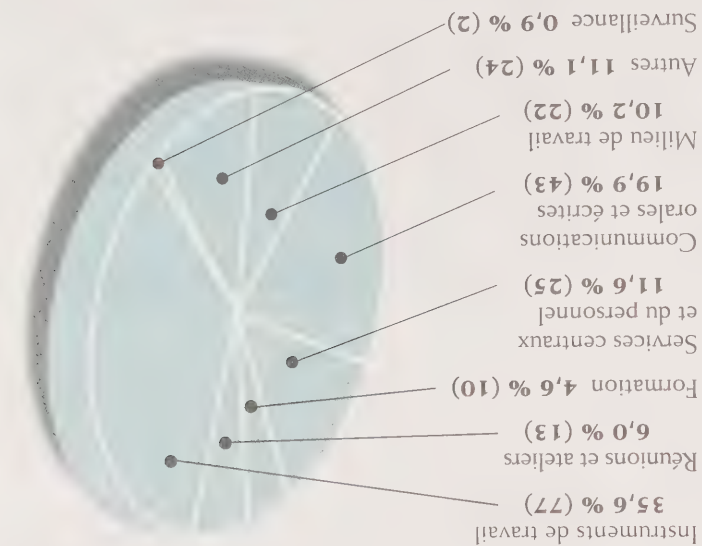
c) LA LANGUE DE TRAVAIL

En 1995, nous avons instruit 216 plaintes mettant en cause des situations qui privaient des employés fédéraux de leur droit de travailler dans la langue officielle de leur choix dans les régions désignées bilingues en vertu de la Loi sur les langues officielles. Ce nombre représente une augmentation de 19 p. 100, comparativement à l'an dernier.

VUE D'ENSEMBLE

Bien que, dans l'ensemble, les plaintes relatives à la langue de travail aient augmenté, le nombre de celles qui dénoncent la non-disponibilité des instruments de travail, comme les manuels de directives, notes de service, documents de travail et guides de formation, dans la langue officielle préférée de l'employé, a baissé (passant de 96 en 1994 à 77 en 1995, comme l'indique le schéma III.5). Cependant, la langue de travail constitue encore un problème pour plusieurs institutions fédérales. Par exemple, nous avons reçu 24 plaintes portant sur la distribution d'instruments de travail dans une langue officielle, la plupart du temps l'anglais, à Santé Canada. Il s'agissait de documents électroniques unilingues, sujet qui sera traité plus loin dans le présent chapitre. Les autres institutions, chez qui la disponibilité des instruments de travail dans une langue seulement est un problème continu, sont la Commission de la fonction publique (12 plaintes) et Transports Canada (10 plaintes).

Schéma III.5
La langue de travail : plaintes recevables (216)



Notre enquête a révélé que ce programme avait été offert en anglais pour la dernière fois au mois d'août 1994. Nos enquêteurs ont aussi appris que la plupart des plaignants étaient isolés des autres détenus pour des raisons de sécurité; ce qui n'était pas pour simplifier les choses. Au moment d'écrire ces lignes, notre enquête poursuivait son cours.

Nine one one, bonjour !

Un francophone a téléphoné au service d'urgence 911 de Whitehorse, au Yukon, et a été accueilli en anglais seulement. S'étant adressé en français au préposé, il a été invité à parler en anglais pour obtenir de l'aide plus rapidement. Le plaignant, qui malgré tout trouvait qu'il pouvait attendre quelques minutes, a insisté pour être servi en français. Son appel a été transféré à un policier bilingue dans un délai d'environ une minute. Le plaignant s'est dit satisfait du service obtenu en français de la part de son deuxième interlocuteur, mais a déploré le fait d'avoir été accueilli en anglais seulement.

La Gendarmerie royale du Canada (GRC), qui assure la réception téléphonique à ce service, est tenue par la Loi et le règlement d'offrir activement ses services dans les deux langues officielles. Le responsable de la GRC au Yukon, qui prétendait connaître ses obligations linguistiques, nous a répondu pouvoir assurer un service en français en tout temps dans un délai moyen de 90 secondes. Il refusait cependant de modifier la formule d'accueil utilisée par son personnel : « *Nine one one, Police, Ambulance or Fire* ». Nous lui avons expliqué que l'ajout du seul mot « bonjour » constituerait une offre active adéquate. Il a laissé entendre que l'ajout d'un autre mot à la formule existante allongerait le délai d'intervention et pourrait mettre en danger la sécurité du public. Nous lui avons alors suggéré d'utiliser la formule raccourcie « *Nine one one, bonjour* ».

En fin d'année, soit sept mois après l'incident rapporté par le plaignant, la GRC a finalement accepté de rendre la formule d'accueil bilingue. Nous suivrons de près cette situation en 1996.

La quasi-disparition d'un symbole important

Le Bureau de régie interne de la Chambre des communes annonçait, le 22 mars 1995, des changements à l'élément « comptes rendus des comités » du Programme des publications parlementaires. Par mesure d'économie, les débats des comités parlementaires ne seraient plus traduits et ne feraient plus l'objet d'une publication officielle. Seule la transcription, sommairement vérifiée, des délibérations originales et de leur interprétation simultanée dans l'autre langue devait être disponible, en français et en anglais, dans des versions distinctes.

Ces changements, qui devaient être en vigueur à titre expérimental pendant un an, ont suscité de vives réactions de la part de députés, de sénateurs, d'interprètes et de traducteurs. Ils craignaient, entre autres choses, de ne pouvoir se fier à l'interprétation à cause du débit souvent trop rapide des délibérations.

Le Commissaire a entrepris une enquête et, en mai, a écrit au sous-secrétaire de la Chambre des communes pour lui faire part de ses observations. L'examen minutieux d'une transcription issue du nouveau système révélait que la qualité du texte français, résultant surtout de l'interprétation simultanée — les délibérations ayant lieu le plus souvent en anglais — était de beaucoup inférieure à celle de la version anglaise originale. Il a fait remarquer que la Chambre elle-même semblait reconnaître cette inégalité en incluant une mise en garde à cet effet à la fin de la transcription. Comme ces transcriptions sont mises à la disposition des membres de la Tribune de la presse et, par leur entremise, rendues accessibles au grand public, le Commissaire concluait que les pratiques adoptées par la Chambre des communes pour- raient contrevenir aux dispositions de l'article 22 de la Loi concernant les communications avec le public et la prestation des services.

Après avoir pris connaissance de la lettre du Commissaire, les membres du Bureau de régie interne revenaient sur leur décision et rétablissaient le recours aux services de traduction et d'édition pour les comptes rendus des comités.

Le pont de l'île (les responsables ont manqué le bateau à l'égard des francophones)

Nous avons entrepris une enquête touchant 13 plaintes au sujet de l'absence de services en français au chantier de construction du pont du détroit de Northumberland à Borden (Île-du-Prince-Édouard).

Le ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux a signé au nom du Canada une entente avec un entrepreneur privé, la Strait Crossing Development Inc.,

Un problème de réadaptation sociale de détenus d'expression anglaise au Québec

plaignants seront corrigées.

En ce qui a trait aux deux premiers motifs de plaintes, le Ministère a prétendu que l'entrepreneur n'était pas assujéti à la *Loi sur les langues officielles* et que, pour sa part, il n'estimait pas avoir d'obligations en vertu de la *Loi* au regard de son contrat avec l'entrepreneur. Par la suite, le Ministère a reconnu, toutefois, que la situation décrite par les plaignants était inacceptable et il a conclu une entente avec l'entrepreneur pour faire traduire tous les documents imprimés et les présentations audiovisuelles. Il lui a aussi demandé de placer des affiches bilingues sur le chantier annonçant clairement la disponibilité de visites guidées en français dès la prochaine saison touristique.

Le Commissaire a déterminé que l'article 25 de la *Loi*, selon lequel les tiers agissant pour le compte d'une institution fédérale sont tenus de respecter les dispositions de la Partie IV de la *Loi* (service au public), s'applique autant durant la construction d'un tel projet que pendant son exploitation, dans la mesure où une demande importante existe. Le Commissaire a donc demandé au Ministère de lui confirmer que, d'ici au printemps 1996, les lacunes signalées par les plaignants seront corrigées.

En 1995, nous avons reçu cinq plaintes de détenus d'expression anglaise à l'établissement pénitentiaire Donnacoma dans la région de Québec. Les plaignants dénonçaient le fait que les programmes de désintoxication pour alcooliques et toxiques étaient offerts en français seulement. Selon eux, leurs chances d'obtenir une libération conditionnelle sont réduites, étant donné que la participation à ce programme est un des critères importants retenus par la Commission nationale des libérations conditionnelles.

Dans sa réponse initiale, le Service correctionnel du Canada nous informait qu'il existe un programme de désintoxication, en anglais, à Donnacoma, mais qu'un minimum de huit détenus doivent y être inscrits pour qu'il soit dispensé. Les participants doivent d'abord avoir été reconnus, par l'équipe de gestion de cas, comme ayant besoin de ce programme et être intéressés à le suivre.

correctionnel ainsi que de cours et de programmes de réadaptation sociale offerts en français seulement.

C'est en Atlantique que le nombre de plaintes relatives aux communications dans les médias a été le plus élevé en 1995. Près de la moitié des plaintes reçues de partout au pays, concernant la parution d'annonces en langue officielle majoritaire seulement, nous sont parvenues de la Nouvelle-Écosse.

LES ÉTUDES DE CAS

La fête du Canada : plusieurs Canadiens n'ont pas reçu d'invitation !

La campagne publicitaire que la Commission de la capitale nationale (CCN) a orchestrée pour faire valoir l'importance de la capitale du Canada, à l'occasion des festivités du 1^{er} juillet, a malheureusement oublié presque toutes les communautés de langue officielle minoritaire du pays.

En effet, un encart publicitaire intitulé *Célébrons la Fête du Canada*, dont la conception a été coordonnée par la CCN en collaboration avec le ministère du Patrimoine canadien, invitait tous les Canadiens à se rendre à l'un des 450 magasins Canadian Tire pour participer à un concours permettant à 12 familles, une dans chaque province et territoire, de gagner un séjour dans la capitale du Canada. On pouvait lire en première page de l'encart : « La liste des invités compte plus de 29 000 000 de personnes... ».

La CCN a fait distribuer cet encart par 26 quotidiens, mais a laissé de côté la liste des publications de langue officielle minoritaire que lui avait fournie le ministère du Patrimoine canadien, privant ainsi un grand nombre de communautés minoritaires de la possibilité de participer à ce concours dans leur langue. S'étant rendu compte de cet impair, le Ministère a fait publier, dans la dernière semaine de juin, une annonce résumant sa partie de l'encart, dans huit publications de langue française à l'extérieur du Québec.

Les deux institutions ont beaucoup appris de cet incident. Le ministère du Patrimoine canadien s'est engagé à ne plus déléguer ses responsabilités en matière de langues officielles à un tiers sans exercer un contrôle serré, même s'il s'agit d'une institution fédérale. Pour sa part, la CCN entend mieux planifier ce genre de projet à l'avenir, en commençant par le prochain événement d'envergure prévu à son calendrier, c'est-à-dire le Bal de Neige en février 1996.

année un million de voyageurs ou plus se déroulent dans la langue officielle choisie par ces derniers. Nous avons commencé à vérifier cette année où en est Transports Canada dans la mise en œuvre des autres recommandations faites par le Commissaire en mars 1993 au terme de notre étude spéciale sur les services de sécurité offerts au public voyageur. Nous ferons état des résultats de ce suivi en 1996.

APÉRÇU RÉGIONAL

Les données sur la situation linguistique des titulaires de postes bilingues (service au public), qui nous ont été communiquées par le Conseil du Trésor, tendent à confirmer les résultats de notre étude des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues. Les régions où le pourcentage de titulaires qui satisfont aux exigences linguistiques de leur poste est le plus élevé sont, grosso modo, celles où, d'après notre étude, le service dans la langue officielle minoritaire était le plus souvent disponible. Ainsi, ce pourcentage se situe à 92 p. 100 au Nouveau-Brunswick, à 89 p. 100 au Québec, à 84 p. 100 au Manitoba et à 82 p. 100 à l'Île-du-Prince-Édouard, le taux de disponibilité du service en langue minoritaire, lors de l'étude, était toutefois de 98,8 p. 100 au Québec, de 84 p. 100 au Nouveau-Brunswick, de 76 p. 100 au Manitoba et de 80 p. 100 à l'Île-du-Prince-Édouard.

Par contre, en Ontario, où 75,5 p. 100 des titulaires de postes bilingues satisfont aux exigences linguistiques de leur poste, le public a éprouvé des problèmes, proportionnellement plus fréquents, non seulement dans ses démarches auprès du ministère du Développement des ressources humaines, mais aussi aux postes frontaliers, dans les aéroports ainsi qu'à bord des avions et aux comptoirs d'Air Canada et de son transporteur régional, Air Ontario.

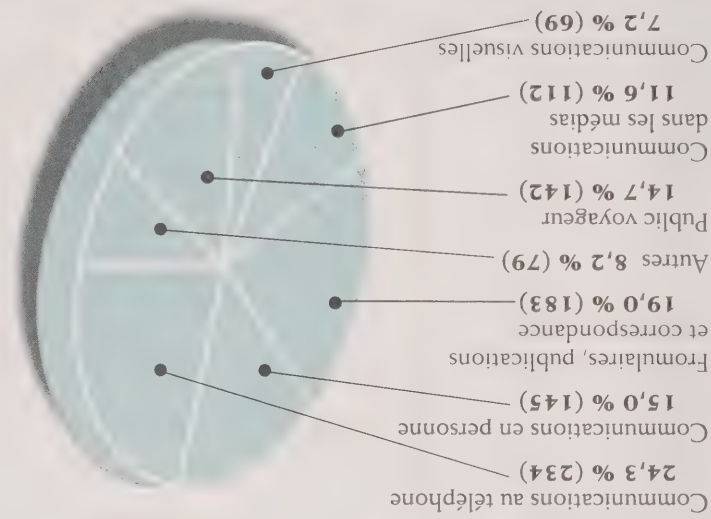
En 1995, nous avons reçu une centaine de plaintes de la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique (FFCB) concernant l'accueil et les services téléphoniques unilingues anglais de plusieurs bureaux fédéraux dans cette province, désignés en vertu de la Loi et du Règlement sur les langues officielles pour fournir des services bilingues. Ces plaintes font suite à une vérification menée par la FFCB auprès des bureaux dont les coordonnées font partie d'une liste produite par le Conseil du Trésor. Il est à remarquer que la proportion de titulaires de postes bilingues qui satisfont aux exigences linguistiques de leur poste (76 p. 100) est inférieure à la moyenne nationale (87 p. 100).

Cette année, sur 104 plaintes de la part de Québécois d'expression anglaise, 90 concernaient le service au public, dont 49 ont été déposées par des détenus des pénitenciers fédéraux. Ceux-ci se plaignaient surtout de communications en français seulement de la part d'employés du Service

b) LE SERVICE AU PUBLIC

En 1995, les plaintes instruites ayant trait aux difficultés du public de communiquer avec les institutions fédérales ou d'en recevoir des services dans la langue officielle de son choix sont passées de 825 qu'elles étaient en 1994 à 964, soit une hausse de 16,8 p. 100. De façon générale, la proportion des plaintes concernant le service au public a très peu varié au cours des vingt-cinq années qui ont suivi l'adoption de la Loi sur les langues officielles en 1969. De 1970 à 1974, elles ont représenté, en moyenne, 84 p. 100 des plaintes reçues. Pendant les quatre années suivantes, ce pourcentage a baissé à 77 p. 100, les plaintes concernant la langue de travail ayant pris plus d'importance à la suite de l'adoption, en juin 1973, de la résolution parlementaire reconnaissant aux employés fédéraux le droit de travailler dans la langue officielle de leur choix dans certaines régions. De 1979 à 1992, la moyenne des plaintes en matière de service au public s'est maintenue à 87,5 p. 100. Cependant, depuis 1993, les motifs des plaintes se diversifient au fur et à mesure que les Canadiens se familiarisent avec les divers aspects de la Loi de 1988. La proportion des plaintes relatives au service au public a donc diminué, pour s'établir maintenant à environ 76 p. 100.

Comme par le passé, c'est surtout au téléphone et en personne que les Canadiens ont éprouvé le plus de difficultés à se faire servir par les institutions fédérales, aux bureaux désignés, dans la langue officielle de leur choix. Le nombre de plaintes recevables concernant les communications téléphoniques est passé de 148 en 1994 à 234 cette année. Quant aux plaintes portant sur les communications en personne, il y en a eu

Schéma III.4
Le service au public : plaintes recevables (964)

SUIVI DE L'ÉTUDE SUR LES POINTS DE SERVICE

105 en 1994 contre 145 cette année. L'étude spéciale que nous avons menée sur le service au public en 1994 n'est pas étrangère à ces augmentations de 58 p. 100 et de 38 p. 100 respectivement. Dans plus de 50 p. 100 de ces cas, les plaignants déplorait l'absence d'offre active; il s'agit d'un problème systémique contre lequel le Commissaire s'élève depuis plusieurs années. L'usage d'une formule d'accueil bilingue au téléphone est essentiel puisqu'il s'agit du seul moyen permettant au public de savoir que le service est offert dans les deux langues officielles.

Le nombre de plaintes relatives aux communications dans les médias est passé de 139 en 1994 à 112 cette année, soit une diminution de 19,4 p. 100. Nous pouvons en conclure que les institutions fédérales connaissent mieux leurs obligations à cet égard et se font davantage un devoir de les remplir. Quant au nombre de plaintes de la part du public voyageur, il est resté relativement stable (142 contre 146 en 1994).

En février 1995, le Commissaire a publié les résultats de son étude des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles. Le rapport contenait dix recommandations à l'intention des institutions fédérales assujetties à la Loi. Pour y donner suite, le Conseil du Trésor — à qui incombent l'élaboration et la coordination générales des principes et des programmes fédéraux d'application de la Loi dans les institutions fédérales — a demandé à la direction des ministères et des organismes d'évaluer le rendement de chaque bureau désigné, de préparer un plan d'action pour les bureaux dont le rendement a été jugé insuffisant et de lui faire rapport à ce sujet en mars 1996. Le président du Conseil du Trésor d'alors, M. Art Eggleton, a pris l'engagement devant le Comité mixte permanent des langues officielles de l'informer des résultats. Le Conseil du Trésor a aussi entrepris une tournée des régions pour sensibiliser les gestionnaires et les employés à leurs responsabilités en matière de services et d'offre active. Le Commissaire, satisfait des suites données jusqu'à maintenant à son étude, procédera au suivi de celle-ci en 1996.

LES SERVICES D'INSPECTION
AVANT L'EMBARQUEMENT AUX AÉROPORTS

Donnant suite à une recommandation du Commissaire faite en 1993, le ministère des Transports a fait modifier le Règlement sur les mesures de sûreté des transporteurs aériens. Depuis décembre 1994, ce règlement exige que les procédures de sécurité aux aéroports où passent chaque

Tableau III.2
Les institutions ayant fait l'objet de plus de 10 plaintes recevables en 1995

PLAINTES	Fondées	Non fondées	Fondées	INSTITUTIONS/	
28	4	16	8	Affaires étrangères et Commerce international	Agriculture Canada
13	0	5	8	Air Canada	
114	2	50	62		Citoyenneté et Immigration
26	12	1	13	Commission de la fonction publique	
22	0		22	Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes	Defense nationale
26	2	5	16	Développement des ressources humaines Canada	Environnement Canada
20	1	5	14	Gendarmerie royale du Canada	Industrie Canada
24	2	9	13	Patrimoine canadien	Pêches et Océans Canada
15	2	8	5	Revenu Canada	Santé Canada
74	6	32	36	Service correctionnel Canada	Société canadienne des postes
71	5	9	57	Société Radio-Canada	Statistique Canada
66	2	23	41	Transports Canada	Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
60	4	28	28	Via Rail	
24	1	13	10		

échappe souvent aux gestionnaires : le poste doit-il être doté avec quelqu'un qui possède déjà le profil linguistique exigé ? Le nombre de plaintes pour lesquelles nous avons fait enquête relativement à l'article 91 a diminué cette année (de 76 à 26), principalement à cause de la baisse de la dotation dans la fonction publique. Nos enquêtes contiennent néanmoins de révéler que les gestionnaires doivent être conscients de leurs obligations en vertu de l'article 91 et mieux connaître les lignes directrices des organismes centraux à ce sujet. Toutefois, comme le montre l'étude de cas suivante, les lignes directrices ne couvrent pas nécessairement toutes les situations.

ÉCHANGE DE MILIEU DE TRAVAIL

Allegation :

Une personne unilingue anglophone a été affectée, dans le cadre d'un protocole d'entente d'Échanges Canada, à un poste bilingue dans un bureau du Service canadien de la faune, dans la région de la capitale nationale.

Conclusion :

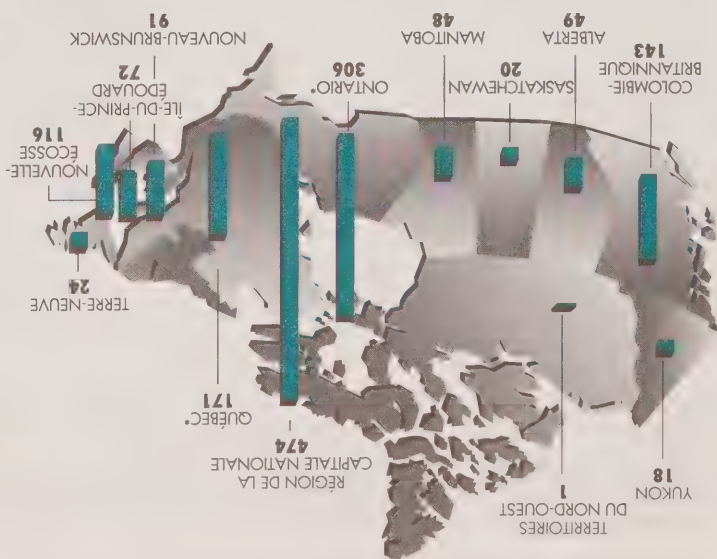
La plainte était fondée : le titulaire du poste aurait dû être bilingue, car son travail lui demandait de traiter avec des clients francophones et anglophones et de surveiller des employés en français.

Résultat :

Le Commissaire a présenté des recommandations au Ministère en ce qui a trait à la nomination de personnes à des postes nécessitant l'utilisation des deux langues officielles. Il a également recommandé que le Conseil du Trésor et la Commission de la fonction publique modifient les lignes directrices d'Échanges Canada afin de tenir compte des droits et des responsabilités linguistiques des ministères d'accueil. La CFP a par la suite modifié ces lignes directrices.

Schéma III.2

Les plaintes déposées, par province et territoire, en 1995



* Données excluant la région de la capitale nationale (RCN).
21 plaintes nous sont parvenues de l'étranger.

ministère du Développement des ressources humaines comptent pour environ 30 p. 100 de ces plaintes. Nous n'oublions pas, toutefois, que ces institutions ont chaque jour des milliers de contacts avec des Canadiens. Les résultats des enquêtes que nous avons menées auprès d'institutions fédérales sont abordés plus en détail au chapitre III.1e).

Les enquêtes et les vérifications, à la page 36.

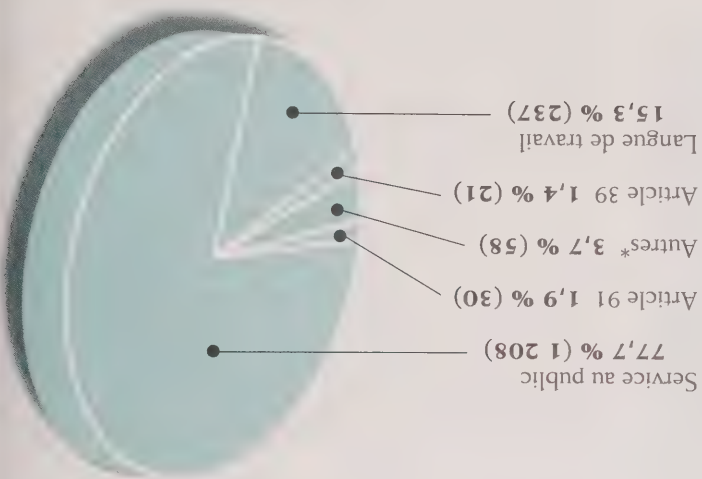
Soixante-cinq pour cent des plaintes à l'égard desquelles nous avons fait enquête concernaient l'incapacité d'institutions fédérales à fournir des services en français dans les bureaux désignés pour servir le public dans les deux langues officielles. Cette proportion était de 63 p. 100 en 1994. Quinze pour cent des enquêtes, comparativement à 13 p. 100 l'an dernier, portaient sur les difficultés des employés francophones à utiliser leur langue au travail, principalement dans la région de la capitale nationale. Nous avons également fait enquête relativement à 185 plaintes (contre 201 l'an dernier) déposées par des Canadiens anglophones. La moitié de ces plaintes concernaient le service au public ou la langue de travail dans des bureaux au Québec.

PARTIE VII

Nous avons connu cette année une augmentation exceptionnelle (de 16 à 47) du nombre d'enquêtes menées à la suite de plaintes relatives à l'appui aux com-

* Ces plaintes portent sur l'épanouissement des communautés minoritaires de langue officielle et sur l'administration de la justice.

Schéma III.3
Répartition des plaintes déposées (1 554) en 1995



ARTICLE 91

auprès de représentants ministériels.

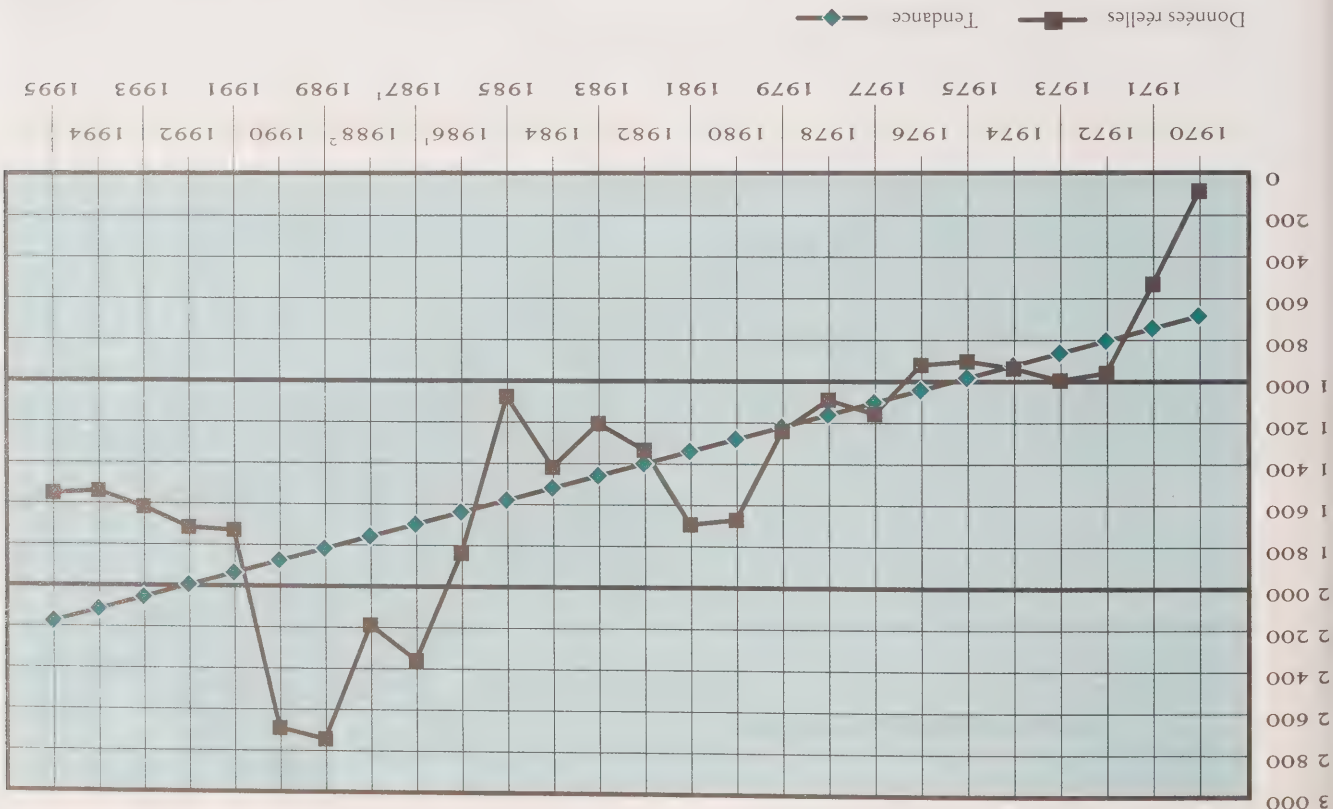
Au fil des ans, le Commissariat aux langues officielles s'est efforcé, à l'aide de diverses initiatives de communication et de publications, de tenir le public informé. En 1995, nous avons donné suite à plus de 1 400 demandes de renseignements de nature générale dont la plupart ont été traitées par nos bureaux régionaux. Nous avons également reçu 216 demandes au sujet des politiques ou des pratiques d'institutions fédérales particulières, en matière de langues officielles. Nombre de ces demandes de renseignements ont nécessité des recherches approfondies et des consultations

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

judiciaire.

munautés minoritaires francophones et anglophones. Ce sont presque toujours des dossiers fort complexes. Il est à souligner que la Partie VII de la Loi ne prévoit pas de recours

Schéma III.1
Les plaintes déposées au cours des ans, de 1970 à 1995



1. Aux fins de ce tableau, les plaintes relatives à la langue de travail concernant le Service canadien du renseignement de sécurité (SCRS) (1 784 en 1986 et 456 en 1987) ont été regroupées et comptées comme une seule plainte.

2. La mise en œuvre de la nouvelle Loi sur les langues officielles et l'information transmise au public ont engendré une augmentation du nombre de plaintes

schémas III.2 et III.3. Cette année, comme en 1994, environ 60 p. 100 des plaintes ont été déposées par des résidents du Québec et de l'Ontario, notamment de la région de la capitale nationale. Les provinces de l'Atlantique et de l'Ouest (y compris le Nord) comptaient pour respectivement 20 p. 100 et 18 p. 100 du total.

Chaque année, le Commissaire doit refuser de faire enquête à l'égard de plaintes qui n'entrent pas dans son champ de compétence ou qui ne constituent pas une infraction à la Loi. La proportion des plaintes refusées a diminué cette année de 30 p. 100, pour passer à 28,3. Les derniers règlements sur les services offerts au public voyageur sont entrés en vigueur en décembre 1994, et nous pouvons donc maintenant instruire les plaintes dans ce domaine. En outre, le gouvernement fédéral a pris des mesures pour faire connaître les bureaux qui doivent offrir au public un service dans les deux langues.

PLAINTES RECEVABLES

Plus de 53 p. 100 des plaintes que nous avons reçues en 1995 ont été déposées auprès du personnel de nos cinq bureaux régionaux, qui sont très présents au sein de leurs communautés minoritaires et majoritaires. Cette année, environ 44 p. 100 des plaintes concernaient des décideurs régionaux ou locaux. C'est pourquoi elles ont été traitées par le personnel régional du Commissaire. Cette proportion s'élevait à 34 p. 100 l'an dernier.

Nous avons mené des enquêtes à l'égard de 1 271 plaintes concernant des infractions possibles à la Loi sur les langues officielles, soit une augmentation de 12 p. 100 depuis l'an dernier. Le tableau III.2 présente les 22 institutions fédérales qui ont fait l'objet de plus de 10 plaintes recevables. Cette année encore, la Société canadienne des postes, Air Canada et le

PARTIE III

LES PLAINTES : HIER...

88 p. 100, dans les années 1970 et 1980, à 77 p. 100 au cours des dernières années.

... ET AUJOURD'HUI

En 1995, le Commissaire a reçu 1 554 plaintes de la part du public et de fonctionnaires fédéraux. Le tableau III.1 présente une ventilation par province et par catégorie; la représentation graphique de ces données figure aux

Au cours des 25 dernières années, soit depuis la création du Commissariat aux langues officielles, nous avons enquêté sur plus de 37 000 plaintes, dont la grande majorité étaient fondées. Le nombre semble s'être stabilisé à environ 1 600 par an au cours des années 1990. Les plaintes portant sur des questions de langue de travail ont toujours compté pour 10 à 15 p. 100 du total des plaintes. La proportion de plaintes concernant les services au public est passée de

Tableau III.1
Le nombre de plaintes déposées et de demandes de renseignements ainsi que la nature et le traitement des plaintes recevables pour chaque province et territoire, en 1995

Demandes de renseignements	NATURE DES PLAINTES RECEVABLES					PLAINTES		Plaintes déposées en 1995		Plaintes déposées en 1994		Terre-Neuve	Île-du-Prince-Édouard	Nouvelle-Écosse	Nouveau-Brunswick	Québec*	RCN - Québec	RCN - Ontario	Ontario*	Manitoba	Saskatchewan	Yukon	Territoires du Nord-Ouest	Étranger	TOTAL			
	Autres ³	Article 912	Partie VIII	Service public ou de travail	Langue	Refusées	Recevables	en 1995	en 1994																			
19	0	0	1	0	4	19	5	24	19	20	21	19	52	166	97	219	53	441	245	48	27	72	61	22	0	20	1 542	
16	0	0	0	0	65	7	65	72	7	7	21	16	153	44	97	171	47	427	306	48	20	49	143	18	1	3	21	1 554
49	1	1	1	5	71	37	79	116	37	37	116	159	221	157	97	26	41	361	58	9	4	3	32	2	0	3	283	
140	0	2	2	12	64	11	80	91	11	11	91	44	221	153	97	145	20	182	210	37	14	45	109	15	1	15	964	
415	6	2	0	25	112	26	145	219	26	26	219	153	230	157	219	112	21	182	210	37	14	45	109	15	1	15	964	
40	0	0	0	21	20	6	41	53	6	6	53	40	230	157	219	25	21	182	210	37	14	45	109	15	1	15	964	
230	7	12	33	21	182	66	361	441	58	58	441	157	230	157	219	112	21	182	210	37	14	45	109	15	1	15	964	
157	3	6	8	21	210	58	248	245	306	306	245	157	230	157	219	112	21	182	210	37	14	45	109	15	1	15	964	
153	0	1	0	1	37	9	39	48	48	48	48	153	230	157	219	112	21	182	210	37	14	45	109	15	1	15	964	
44	0	0	0	2	14	4	16	27	20	20	27	44	230	157	219	112	21	182	210	37	14	45	109	15	1	15	964	
221	0	0	0	1	45	3	46	72	49	49	72	221	230	157	219	112	21	182	210	37	14	45	109	15	1	15	964	
159	0	1	1	0	109	32	111	61	143	143	61	159	230	157	219	112	21	182	210	37	14	45	109	15	1	15	964	
13	0	0	1	0	15	2	16	22	18	18	22	13	230	157	219	112	21	182	210	37	14	45	109	15	1	15	964	
1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	1	230	157	219	112	21	182	210	37	14	45	109	15	1	15	964	
4	1	1	0	1	15	3	18	20	21	21	20	4	230	157	219	112	21	182	210	37	14	45	109	15	1	15	964	
1 661	18	26	47	216	964	283	1 271	1 542	1 554	283	1 542	1 661	1 661	1 599	1 542	1 122	216	1 542	1 542	1 542	1 542	1 542	1 542	1 542	1 542	1 542	1 542	1 542

* Données excluant la région de la capitale nationale (RCN).

1. Ces plaintes portent sur l'épanouissement des communautés minoritaires de langue officielle.

2. Ces plaintes portent sur les exigences linguistiques des postes.

3. Ces plaintes portent sur l'égalité des chances d'emploi et d'avancement, la participation équitable et l'administration de la justice.

LE COMMISSAIRE, LE PUBLIC ET LES INSTITUTIONS FÉDÉRALES

1. L'OMBUDSMAN

L'administration fédérale subit présentement des changements majeurs. Les réductions importantes d'effectifs et les nombreuses réorganisations qui ont cours ont des répercussions inévitables sur la prestation des services et les communications internes, y compris sur leur aspect linguistique. Le rôle du Commissaire — déjà si important en temps normal — devient crucial lorsqu'il s'agit de protéger les droits linguistiques des citoyens malgré ces bouleversements.

Nous présentons dans les pages qui suivent les résultats des travaux que le Commissaire en qualité d'ombudsman et de protecteur des droits linguistiques, effectue dans le cadre d'enquêtes et d'études spéciales, ainsi que les tendances qui s'en dégagent. Nous faisons état aussi d'une analyse, que nous avons amorcée, des plans que les institutions fédérales ont présentés au ministère du Patrimoine canadien, relativement à la mise en œuvre de la Partie VII de la Loi sur les langues officielles, par laquelle le gouvernement du Canada s'est engagé à favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones et à promouvoir la pleine reconnaissance du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Dans le contexte actuel des compressions budgétaires, les ressources du Commissariat aux langues officielles ont été réduites. Le Commissaire a donc laissé tomber ses vérifications régulières des institutions fédérales. Il a concentré ses ressources sur les enquêtes entreprises à la suite de plaintes et la recherche de solutions à des problèmes systémiques. Pour refléter ces changements, nous avons modifié la structure et le nom de la Direction des plaintes et vérifications; elle porte dorénavant le nom de **Direction générale des enquêtes**.

En tout, le Commissaire a formulé 228 recommandations en 1995, réparties comme suit : 152 à la suite d'enquêtes sur les plaintes; 40 dans le cadre de vérifications déjà commencées; 36 qui ont découlé de quatre études portant sur les bureaux fédéraux désignés pour offrir au public les services en français et en anglais, sur l'administration de la justice, sur la langue de travail dans la région de la capitale nationale et sur les services offerts dans les ambassades.



a) LES PLAINTES : VUE D'ENSEMBLE

La qualité du service que nous offrons à notre clientèle est une préoccupation constante du Commissaire. Un sondage pour mesurer la satisfaction de nos clients, entrepris en 1994 et terminé au printemps de 1995, a révélé qu'une proportion appréciable (plus de 80 p. 100) de clients est satisfaite de la qualité de nos services quant aux résultats obtenus. Le degré de satisfaction est encore plus élevé pour ce qui est de la façon dont nous offrons les services. Ce sondage nous a aidé à mieux comprendre les besoins et les attentes de notre clientèle et nous a permis d'améliorer notre mode d'action.

Dans le *Petit Robert*, le terme « ombudsman » est défini comme suit : « Personne chargée de défendre les droits du citoyen face aux pouvoirs publics ». La Loi sur les langues officielles définit le rôle du Commissaire essentiellement comme étant celui d'un ombudsman linguistique qui protège les droits linguistiques des Canadiens tout en veillant à ce que les institutions fédérales respectent entièrement leurs obligations en vertu de la Loi. Le Commissaire peut faire des enquêtes de sa propre initiative en plus de celles qui sont menées à la suite de plaintes. Il agit de la sorte tant pour des cas individuels que pour des situations faisant état de problèmes systémiques.

Depuis quelques années, le nombre de plaintes nécessitant la tenue d'une enquête approfondie et des entrevues sur le terrain s'est accru. Par conséquent, il y a eu cette année une augmentation considérable du nombre de recommandations présentées par le Commissaire et exigeant des mesures correctives, c'est-à-dire 188 contre 100 en 1994. Il faut également assurer le suivi des recommandations présentées au cours des années précédentes. En 1995, les suivis ont révélé que 92 p. 100 des recommandations du Commissaire avaient été entièrement ou partiellement mises en œuvre par les institutions fédérales.

Dans l'ensemble, le nombre de plaintes reçues est demeuré sensiblement le même cette année par rapport à l'an dernier. On a toutefois constaté une augmentation importante (12 p. 100) du nombre de plaintes admissibles et qui ont ainsi fait l'objet d'une enquête. Cette augmentation était surtout manifeste dans les cas ayant trait à la langue de travail et aux communications par téléphone dans la région de la capitale nationale ainsi qu'aux services fournis au public voyageur en Ontario et dans les Maritimes.

ny avait pas d'incompatibilité inévitable entre les dispositions de la convention collective et la Loi. Plus précisément le libellé de la Loi et de ses règlements n'exige pas, au sens strict, la dotation en priorité des postes bilingues vacants à la Société canadienne des postes. Le seul facteur pouvant modifier cette opinion serait une ordonnance judiciaire rendue en application de l'article 77 de la Loi, qui autorise le Cour fédérale, à la demande d'une personne qui a saisi le Commissaire aux langues officielles d'une plainte, à accorder la réparation que le tribunal estime convenable et juste eu égard aux circonstances.

L'intervention du Commissaire dans l'arbitrage d'un grief

qu'ils ont droit à des établissements d'enseignement gérés par la minorité linguistique aux termes du paragraphe 23 (3) de la *Charte canadienne des droits et libertés*. De plus, ils demandent que les fonds octroyés aux fins de l'enseignement en français dans les écoles de la minorité soient équivalents, en proportion du nombre d'élèves, aux fonds accordés aux fins de l'enseignement en anglais dans les écoles de la majorité.

L'affaire doit être entendue en 1996.

Le Rapport annuel 1993¹⁶ mentionnait que le Commissaire

avait obtenu le statut d'intervenant dans un grief entre la Société canadienne des postes et le Syndicat des postiers du Canada. La décision intermédiaire de l'arbitre¹⁷ soulève

plusieurs questions concernant la mise en œuvre des exigences de bilinguisme dans les institutions fédérales et le pouvoir de recommandation du Commissaire aux langues

officielles. Depuis plusieurs années, le Commissaire formule des recommandations voulant que des postes bilingues clés à la Société soient dotés en priorité. Lorsque la direction de la

Société a décidé de mettre en œuvre ces recommandations, le syndicat s'est opposé à ce qu'il estimait être la violation de

dispositions de la convention collective. Le différend qui en a résulté soulevait deux questions importantes. D'abord, la

direction était-elle justifiée de prétendre que tout conflit entre les dispositions de la convention collective et les

recommandations du Commissaire devenait, en droit, être tranché en donnant effet aux recommandations ? Ensuite, les

dispositions de la convention collective ont-elles priorité sur les obligations imposées par la Loi sur les langues officielles ?

L'arbitre a jugé que les recommandations du Commissaire aux langues officielles n'ont pas force de loi, n'ont pas d'incidence sur les droits et n'ont pas de caractère

normatif. Cela étant le cas, la direction ne peut se fonder sur ces recommandations pour refuser de respecter des dispositions par ailleurs valides de la convention collective.

La compatibilité des dispositions d'une convention collective et des dispositions de la Loi fait jouer, toutefois, des facteurs différents. Compte tenu de la preuve qui lui

avait été présentée, l'arbitre en est venu à la conclusion qu'il

16. P. 35 et 36. Cette demande d'intervention du Commissaire a été présentée à la demande de la Société canadienne des postes.
17. *The Canadian Union of Postal Workers v. Canada Post Corporation*, sentence arbitrale de Mr. Innis Christie rendue le 22 novembre 1994.

LA DEMANDE EN RÉVISION JUDICIAIRE

Dans le Rapport annuel 1994⁸, nous avons souligné que le juge Noël avait rejeté une demande en révision judiciaire d'un rapport d'enquête du Commissaire formée en vertu de la Loi sur la Cour fédérale⁹. Ce dernier avait rejeté les arguments du requérant, qui soutenait que ce rapport d'enquête était contraire à une décision antérieure de la Cour d'appel fédérale, rendue à la majorité¹⁰, portant que ses observations à titre de plaignant auraient dû être intégrées au rapport d'enquête au lieu d'y être annexées, et qu'il avait droit à des dommages-intérêts.

La Cour d'appel fédérale a depuis rejeté l'appel de cette décision¹¹.

LES INTERVENTIONS DU COMMISSAIRE DANS DES INSTANCES RELATIVES AU STATUT DU FRANÇAIS ET DE L'ANGLAIS

Le paragraphe 78 (3) de la Loi sur les langues officielles reconnaît au Commissaire le pouvoir de demander l'autorisation d'intervenir dans toute instance relative au statut ou à l'usage du français ou de l'anglais.

Au fil des ans, le Commissaire a obtenu l'autorisation d'intervenir dans d'importantes affaires concernant le droit à l'instruction dans la langue de la minorité garanti à l'article 23 de la Charte canadienne des droits et libertés¹². Le Commissaire a également été appelé à intervenir dans un arbitrage de grief.

anglais

8. P. 14.
9. *St-Onge c. Canada* (Commissaire aux langues officielles), décision du juge Noël de la section de première instance de la Cour fédérale du Canada, rendue le 13 mai 1994, (n° greffe T-1556-93).
10. *St-Onge c. Canada* (Commissariat aux langues officielles), [1992] 3 C.F. 287.
11. *St-Onge c. Canada* (Commissariat aux langues officielles), décision de la division d'appel de la Cour fédérale du Canada, rendue le 14 novembre 1995 (n° de greffe A-266-94).
12. Renvoi relatif à la Loi sur les écoles publiques (*Manitoba*), [1993] 1 R.C.S. 839 (Cour suprême du Canada), (1990) 67 D.L.R.* (4th) 488 (Cour d'appel du Manitoba), *Mahe c. l'Alberta*, [1990] 1 R.C.S. 342 (Cour suprême du Canada), 42 D.L.R. (4th) 514 (Cour d'appel de l'Alberta, 1987), *Reference re Minority Language Educational Rights* (P.E.I.), (1988) 69 Nfld & P.E.I.R. 236, 49 D.L.R. (4th) 499 (Cour suprême de l'Île-du-Prince-Édouard – section d'appel), *Reference re Education Act of Ontario and Minority Language Education Rights* (1984) 10 D.L.R. (4th) 491 (Cour d'appel de l'Ontario).

*Note : Les *Dominion Law Reports* (D.L.R.) ne sont disponibles qu'en

LES INTERVENTIONS DU COMMISSAIRE DANS DES INSTANCES RELATIVES À L'ARTICLE 23 DE LA CHARTE CANADIENNE DES DROITS ET LIBERTÉS

Le Commissaire a obtenu le statut d'intervenant dans les deux affaires suivantes :

1. *L'Association des parents du programme-cadre de français et al. c. la Reine (Colombie-Britannique)*

Le 12 septembre 1994, le Commissaire a obtenu l'autorisation d'intervenir dans la reprise d'instance de l'action intentée en 1989 par, entre autres, l'Association des parents francophones de la Colombie-Britannique¹³. Dans leur déclaration modifiée, les demandeurs revendiquent le droit de gestion et de contrôle des écoles et des programmes scolaires francophones dans les régions de Vancouver et de la vallée du bas Fraser, d'une part, et de Victoria, d'autre part. Ils requièrent aussi, à titre de réparation en vertu de l'article 24 de la Charte canadienne des droits et libertés,

l'établissement d'un fonds en fiducie qui serait utilisé pour l'élaboration et la mise en œuvre de programmes visant à remédier à l'érosion culturelle et linguistique subie par les membres de la minorité francophone à cause du refus du gouvernement provincial de leur accorder une infrastructure adéquate pour l'exercice des droits en éducation pour leurs enfants¹⁴.

La demande d'audition de cette action par voie de procédure sommaire, prévue pour la semaine du 4 décembre 1995, a été ajournée à la suite de l'adoption, le 2 novembre 1995, du règlement établissant l'autorité scolaire francophone (« Francophone School Authority »).

2. *Séguin et al. c. Sa Majesté la Reine du chef de l'Ontario*

Le Commissaire a également obtenu l'autorisation d'intervenir dans l'instance intentée en 1992 par les parents francophones des comités de Stormont, Dundas et Glengary en Ontario¹⁵. Les parents dont les enfants sont inscrits au programme français administré par la section française du Conseil des écoles catholiques des comités de Stormont, Dundas et Glengary, demandent à la Cour de reconnaître

13. *L'Association des parents francophones de la Colombie-Britannique et al. c. Sa Majesté la Reine du chef de la Colombie-Britannique et al.*, Cour suprême de la Colombie-Britannique (n° de greffe A-890762).
14. Communiqué de l'Association des parents francophones de la Colombie-Britannique, du 12 septembre 1994.
15. *Séguin et al. c. Sa Majesté la Reine du chef de l'Ontario*, Cour de l'Ontario (division générale) (n° de greffe 3831/92).

2. LES DROITS LINGUISTIQUES

LES RECOURS FORMÉS PAR LE COMMISSAIRE

PARTIE II

Le Commissaire n'a pas formé de nouveau recours judiciaire à la demande de plaignants en 1995.

Nous mentionnions dans le *Rapport annuel 1994*⁴ que l'affaire *Etienné c. la Reine* avait fait l'objet d'une nouvelle requête à la section de première instance de la Cour fédérale du Canada. La requête a été rejetée⁵. Elle faisait suite aux deux décisions de la Cour d'appel fédérale rejetant les deux appels du requérant relatifs au délai pour former un recours judiciaire en application de la *Loi sur les langues officielles*. Cette dernière décision met donc fin au recours du requérant.

LES INSTANCES ENGAGÉES PAR DES PLAIGNANTS

Deux recours judiciaires ont été formés depuis le dernier rapport annuel.

Le 11 octobre 1995, une plaignante a présenté une requête à la Cour fédérale en application de l'article 77 de la *Loi sur les langues officielles* en vue d'obtenir des dommages-intérêts à la suite d'une atteinte à ses droits linguistiques⁶ alors qu'elle était à l'emploi de Développement des ressources humaines Canada à Verdun (Québec). Plus précisément, la requérante, dont la langue officielle de préférence est l'anglais, a prétendu dans son avis de requête que les communications internes, les évaluations de rendement et les réunions se faisaient en français seulement. Ce recours fait suite à une enquête du Commissaire, qui a conclu que les droits reconnus à la plaignante par la *Loi* n'étaient pas respectés. Le Commissaire a été mis en cause dans cette instance.

Dans le second recours, une requête⁷ a été présentée au tribunal, le 21 décembre 1995, pour faire annuler une décision du ministre de la Défense nationale de maintenir la désignation « bilingue obligatoire » d'un poste d'agent d'administration au cours d'état-major technique de la Force terrestre à Kingston (Ontario) et permettre la nomination en priorité du requérant à ce poste. Ce dernier demande également des dommages-intérêts de 220 000 \$. Le Commissaire a été mis en cause dans cette affaire.

Aux termes de la *Loi sur les langues officielles*, quiconque a saisi le Commissaire d'une plainte visant une obligation ou un droit prévu au paragraphe 77 (1) de la *Loi* peut, sous certaines conditions, former un recours devant la section de première instance de la Cour fédérale du Canada. Ce recours est introduit par voie de déclarations assermentées ou par affidavits; les témoins n'ont pas à témoigner. Si la Cour fédérale estime qu'une institution fédérale ne s'est pas conformée à la *Loi*, elle peut accorder la réparation qu'elle estime convenable et juste eu égard aux circonstances. Il est important de noter que ce recours prévu par la Partie X de la *Loi* ne porte atteinte à aucun autre droit d'action.

Depuis l'entrée en vigueur des dispositions législatives prévoyant le recours judiciaire, le 15 septembre 1988, le Commissaire a formé trois recours judiciaires à la demande de plaignants⁸. Si le Commissaire ne peut lui-même former un tel recours, il peut toutefois le faire au nom d'un plaignant. Le Commissaire peut également demander l'autorisation d'intervenir comme partie à une instance déjà engagée.

Outre les deux recours toujours en instance formés par le Commissaire au nom de plaignants⁹, on dénombre huit recours engagés par des plaignants. Dans chacun, le Commissaire a été mis en cause ou a obtenu l'autorisation d'intervenir¹⁰.

Voici un aperçu de l'état des nouveaux recours judiciaires formés en vertu de la Partie X de la *Loi sur les langues officielles*.

1. Commissaire aux langues officielles c. Air Canada (no de greffe T-2443-90). Cette demande, qui porte sur les grands principes régissant les communications d'une institution fédérale avec le public par le truchement des médias (presse minotaurine), a fait l'objet d'un règlement à l'amiable; (Commissaire aux langues officielles c. Via Rail Canada Inc. (no de greffe T-1389-91), qui porte sur les services au public voyageur dans le triangle Montréal-Ottawa-Toronto, et notamment sur la question de la primauté de la *Loi sur les langues officielles* sur les dispositions des conventions collectives. Cette affaire devrait être entendue l'automne prochain; Commissaire aux langues officielles c. la Reine (Développement des ressources humaines) (no de greffe T-1601-94), qui porte notamment sur le bien-fondé des exigences linguistiques ainsi que sur les chances d'emploi au sein des institutions fédérales.
2. Commissaire aux langues officielles c. Via Rail Canada Inc. (no de greffe T-1389-91); Commissaire aux langues officielles c. la Reine (Développement des ressources humaines) (no de greffe T-1601-94).
3. Il s'agit, au 31 décembre 1995, des affaires suivantes : Rogers c. la Reine (Défense nationale) (no de greffe T-2712-95); Dupuis c. la Reine (Revenu des ressources humaines) (no de greffe T-1051-92); Tessier c. la Reine (Canada - Donat et Accise) (no de greffe T-2855-94); Stockus c. CBC et al. (Défense nationale) (no de greffe T-2855-94); Stockus c. CBC et al. (no de greffe T-1677-94); Lavigne c. la Reine (Développement des ressources humaines) (no de greffe T-1977-94); Leduc c. la Reine (Affaires étrangères et Commerce international) (no de greffe T-1692-93).

4. P. 13.
5. Commissaire aux langues officielles (F. Etienne) c. la Reine (Défense nationale) (no de greffe T-1622-91).
6. Dupuis c. la Reine (Développement des ressources humaines) (no de greffe T-2153-95).
7. Rogers c. la Reine (Défense nationale) (no de greffe T-2712-95).

Le Canada, comme d'autres grands pays industrialisés, participe à l'édification d'un nouvel ordre économique mondial, qui se caractérise par une explosion sans précédent des technologies de communication et d'échanges de libre-échange toujours plus étendus. De plus en plus, notre avantage concurrentiel reposera sur la qualité de nos ressources humaines. Dans la société de demain, où les connaissances occuperont une place si importante, les investissements en éducation, particulièrement dans une solide formation linguistique, seront un important facteur de croissance.

Un rapport de l'Unesco daté de 1993 et intitulé *Les politiques linguistiques dans le monde pour le 21^e siècle*, souligne que : « Sans connaître de langues vivantes, on peut certes acheter, mais on ne peut pas vendre. » (p. 24) Cet argument a été présenté par plusieurs participants à un colloque sur les langues officielles et l'économie, parrainé par le ministre du Patrimoine canadien à Ottawa le 5 mai. Les multinationales montrent de plus en plus d'intérêt pour la formation linguistique, qu'elles considèrent comme faisant partie de leurs investissements dans le capital humain. De plus en plus, la prospérité de ces sociétés dépend, pour une large part, des compétences et des connaissances de leurs employés et de leur capacité à faire partie d'organisations « intelligentes » capables de fonctionner partout dans le monde. Comme l'explique Michael J. Marquardt, dans son ouvrage *The Global Learning Organization* : « La langue sert tant aux communications verbales que non verbales entre les gens. Elle est en même temps porteuse et condition de culture. Ne pas pouvoir parler la langue du client, de l'employé ou du vendeur limite la capacité de l'organisation de motiver ces individus, de les comprendre et d'entretenir avec eux des rapports valables. Un personnel multilingue est indispensable pour les organisations intelligentes mondiales. » (p. 33-34) [Notre traduction]

Le développement de l'infrastructure linguistique du Canada a conduit non seulement à une augmentation importante du bilinguisme individuel chez les jeunes — 23 p. 100 des adolescents âgés de 15 à 19 ans sont bilingues —, mais c'est également devenu un argument de vente pour le Canada à l'étranger. Aux yeux du monde, notre diversité linguistique, fondée sur la présence de nombreuses langues et sur le statut officiel de deux des langues les plus parlées dans le monde, est un signe d'ouverture et de progrès. Nous disons au monde, en français et en anglais, que nous parlons la langue du respect.

LE COMITÉ MIXTE PERMANENT DES LANGUES OFFICIELLES

Le Comité s'est penché sur de nombreux sujets, en s'arrêtant surtout aux questions suivantes :

- la prestation réelle des services dans les deux langues officielles dans les bureaux fédéraux désignés;
- l'accessibilité du Réseau de l'information (RDI) aux communautés minoritaires du Canada;
- la non-conformité des normes d'adressage de la Société canadienne des postes aux dispositions concernant les langues officielles;
- l'utilisation du français et de l'anglais comme langues de travail par les employés fédéraux dans la région de la capitale nationale;
- la traduction des délibérations des comités parlementaires;
- l'utilisation du français sur les sites Internet fédéraux;
- le plan de mise en œuvre de la Partie VII de la Loi sur les langues officielles.

Le Comité a demandé au président du Conseil du Trésor de l'époque, M. Art Eggleton, de réagir à l'étude du Commissaire portant sur la disponibilité et la qualité des services dans la langue officielle minoritaire dans chacune des provinces et chacun des territoires. Monsieur Eggleton a informé les membres du Comité qu'il avait demandé aux chefs des institutions fédérales d'élaborer des plans d'action fondés sur les résultats de l'étude.

Après lecture du *Rapport annuel 1994* du Commissaire, le Comité s'est dit très intéressé par les plans que les institutions fédérales sont en train d'élaborer pour s'assurer de la bonne mise en œuvre de la Partie VII de la Loi sur les langues officielles, en vertu de laquelle le gouvernement fédéral s'engage à promouvoir la reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne et à favoriser la croissance et l'épanouissement des communautés minoritaires.

Le Comité a convoqué des représentants du ministère du Patrimoine canadien pour qu'ils exposent les principaux éléments de ces plans et il les a questionnés étroitement sur les mécanismes de la reddition des comptes. La FCFAO s'est également présentée devant le Comité afin de lui faire part de son insatisfaction quant aux progrès réalisés dans la mise en œuvre de la Partie VII. Le Commissaire, pour sa part, a donné au Comité des renseignements sur la nature de l'évaluation des plans ministériels que le Commissariat était en train de faire.

Les langues officielles et les tribunaux

La SRC est un miroir de la culture et de l'identité canadiennes. Si nous ne pouvons pas nous voir clairement dans ce miroir, nous pourrions ne plus être en mesure de nous comprendre les uns les autres ou de voir ce qui nous tient à cœur collectivement.

Cette année, le Commissariat a publié une étude sur l'utilisation équitable du français et de l'anglais devant les tribunaux au Canada.

Le droit général d'un accusé de subir son procès dans la langue officielle de son choix, comme le prévoit le *Code criminel* du Canada, est entré en vigueur dans toutes les provinces et dans les territoires le 1^{er} janvier 1990, après plusieurs années d'une mise en œuvre graduelle dans un nombre limité d'instances. Bien qu'il s'agisse d'une étape importante, la reconnaissance statuaire qu'une personne accusée a le droit de subir son procès dans la langue officielle de son choix est incomplète si les juges, les avocats, le personnel des tribunaux, les forces policières et les ministères chargés de l'administration de la justice pénale ne sont pas en mesure de respecter ce droit.

Notre étude nous a permis de constater que la façon dont ces dispositions du *Code criminel* au sujet de la langue du procès ont été mises en œuvre depuis 1990 est inégale d'une province ou d'un territoire à l'autre. Les raisons en sont multiples et complexes, mais il demeure nécessaire de remplacer une reconnaissance relativement passive des dispositions du *Code criminel* par une approche plus active qui fasse progresser les droits existants et qui en facilite l'exercice. On ne doit pas sous-estimer l'importance d'une offre active de service faite, dans la langue officielle minoritaire, par les autorités publiques. C'est dans cet esprit que le Commissaire a formulé plusieurs recommandations, dont certaines nécessitent une modification législative, tandis que d'autres portent sur des politiques institutionnelles qui ont trait à la langue des procès. (On trouvera un compte rendu détaillé de cette étude dans la revue des décisions et des procédures judiciaires que nous publions séparément cette année.)

La Société Radio-Canada

Depuis plusieurs années déjà, la SRC a dû faire face à des pressions budgétaires. Des ponctions additionnelles de 227 millions de dollars seront effectuées d'ici avril 1997. Le président de la SRC, M. Perrin Beatty, a déclaré que malgré l'obligation de réduire les dépenses de cette somme son objectif était de protéger la programmation dans toute la mesure du possible.

Nous espérons sincèrement qu'il y réussisse. Les commissions dans la programmation se font souvent au détriment des communautés minoritaires de langue officielle. À une époque où les communications sont absolument essentielles, la SRC joue un rôle irremplaçable dans la promotion de la vitalité culturelle et sociale des petites communautés des deux langues officielles, qu'elles fassent partie de la minorité ou de la majorité. Il s'agit également de l'un des principaux moyens de préserver et de renforcer la dualité linguistique du Canada.

La Fédération des communautés francophones et acadiennes du Canada (FCFAC) fait valoir depuis longtemps qu'il est essentiel que le réseau français de la SRC maintienne un service de grande qualité qui traduise leur expérience et leur réalité dans leur propre province ou territoire, une expérience et une réalité qui peuvent être très différentes de la vie au Québec — et beaucoup moins connues. Voilà pourquoi il est si important pour ces communautés d'avoir accès au Réseau de l'information (RDI), qui fait une place de choix à la programmation locale.

En juillet, le Commissaire a demandé au président du Comité d'examen du mandat de la SRC², M. Pierre Juneau, de tenir compte des quatre points suivants dans la formulation de ses conclusions et de ses recommandations :

- 1) RDI doit devenir accessible partout au Canada dès que possible.
- 2) La programmation du réseau français de la SRC doit tenir compte des intérêts ainsi que de la réalité passée et présente des communautés minoritaires francophones.
- 3) La tendance croissante à subordonner le mandat et les activités de la SRC à l'impératif de la rentabilité ne doit pas nuire à la promotion de la dualité linguistique du Canada, ni à la production d'une programmation régionale de qualité.
- 4) Les deux programmations, française et anglaise, doivent continuer d'être d'une qualité comparable.

2. Le rapport du Comité d'examen du mandat de la SRC, de l'Office national du film et de Téléfilm Canada a été rendu public le 31 janvier 1996.

tion de la nouvelle réglementation, tout en étudiant la possibilité d'une contestation judiciaire.

L'Ontario ne respecte pas les dispositions de l'article 23 de la *Charte* ayant trait à la gestion scolaire, puisqu'elle n'a créé que quatre conseils scolaires francophones. Le rapport Sweeney, publié à l'issue de la Commission royale sur l'éducation, recommandait la création de 15 conseils scolaires francophones dans le cadre d'une réorganisation importante du système scolaire de la province, ainsi qu'une distribution équitable de la taxe scolaire.

Au Québec, on attend encore la mise en œuvre de la loi 107 créant des commissions scolaires linguistiques. En Nouvelle-Écosse, à la suite de la présentation d'un livre blanc, le ministre de l'Éducation a créé un comité de mise en œuvre de la gestion scolaire. Un projet de loi visant à modifier la *Loi sur l'éducation*, et prévoyant la création d'un conseil scolaire acadien francophone provincial, a été déposé à l'assemblée législative à l'automne, et a été bien reçu par la communauté francophone.

À l'Île-du-Prince-Édouard, les parents francophones de Summerside examinent la question de savoir s'ils doivent poursuivre le gouvernement provincial pour obtenir la création d'une école francophone. Les parents contestent la décision de transporter leurs enfants par autobus à une école d'une autre localité.

À Terre-Neuve, le gouvernement pourrait inclure la gestion scolaire francophone dans le cadre d'une réforme structurelle d'ensemble du système d'éducation. Les parents songent peut-être à tenter un recours judiciaire.

Le Commissaire suit activement et avec une grande attention constructive chacune de ces situations. L'administration centrale et les bureaux régionaux demeurent en contact avec toutes les communautés en cause.

Dans les endroits où un cadre de gestion scolaire minoritaire satisfaisant est en place, il reste à résoudre un certain nombre de questions ayant trait au partage des installations, au financement, à l'élaboration des programmes d'étude, à la retransmission, à l'alphabétisation et aux mécanismes pour la résolution des conflits. Des progrès dans ces domaines sont essentiels pour donner aux communautés minoritaires de langue officielle les outils d'éducation leur permettant de participer pleinement à la société canadienne.

Les droits à l'éducation des communautés minoritaires

L'examen général que nous avons fait de ces plans nous laisse penser que dans la plupart des cas ils sont moins étoffés qu'on aurait espéré. Au lieu d'établir une stratégie comportant des objectifs précis, plusieurs institutions se contentent de décrire leurs projets en cours et d'expliquer comment leurs bureaux fournissent leurs services en français et en anglais. Assurément, cela n'est pas suffisant. Un plan de mise en œuvre approprié devrait traiter de leadership et d'orientation des politiques, mesurer les coûts et les avantages des programmes pour le développement des minorités, et comprendre des critères d'évaluation clairement définis et un processus de consultation complet avec les communautés en cause et les autres intervenants (voir p. 56).

Au mois d'août 1994, le Conseil des ministres fédéral a approuvé un cadre de responsabilité ministérielle pour la mise en œuvre de la Partie VII de la Loi sur les langues officielles. Par ces dispositions, le gouvernement s'engage à promouvoir le développement et l'épanouissement des groupes minoritaires de langue officielle, et à favoriser l'utilisation du français et de l'anglais dans la société canadienne. Vingt-sept institutions fédérales clés œuvrant dans le domaine de la culture, des ressources humaines et de l'économie devaient élaborer des plans d'action pour le mois de juin 1995 et les présenter au ministre du Patrimoine canadien.

Pour les communautés minoritaires de langue officielle, l'accès à leurs propres écoles et la gestion de celles-ci sont indispensables à leur croissance et à leur épanouissement. C'est l'avènement de nombreux groupes minoritaires qui est en jeu. Des progrès importants ont été réalisés : dans cinq provinces et au Yukon, les gouvernements ont créé ou sont en train de créer des conseils scolaires pour les communautés minoritaires de langue française. Mais il reste beaucoup à faire sur bien des plans :

- Des parents francophones en Colombie-Britannique avaient contesté la non-application par la province de l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés*, et le Commissaire avait obtenu le statut d'intervenant devant la Cour suprême de la province dans cette cause. Plus tard, le gouvernement a créé une autorité scolaire francophone, qui ne donne cependant aux francophones qu'une participation limitée dans la gestion scolaire. Les parents ont suspendu l'audition de leur requête, mais pourraient la réactiver.
- Dans les Territoires du Nord-Ouest, les parents francophones se sont demandés si la mise en œuvre d'une réglementation adoptée dans le cadre de la nouvelle Loi scolaire était conforme à l'article 23 de la *Charte* qui leur confère un droit général de gérer leurs écoles. Les

Le rapport du Conseil consultatif, intitulé *Contact communauté, contenu* : Le défi de l'information, a été publié en septembre. On y formulait les recommandations suivantes au sujet du contenu français :

Pour traduire la dualité linguistique du Canada, la langue française doit occuper une place prépondérante sur l'autoroute de l'information. Les produits et les services en français doivent donc être des composantes essentielles du contenu canadien. Les politiques gouvernementales devraient stimuler, au moyen de mesures incitatives, la création et la production de contenus nouveaux et adaptés à la technologie de l'information, contenus qui répondent aux besoins particuliers du marché francophone du pays. En outre, la création, la production et la mise en œuvre de systèmes de navigation et de menus dans les deux langues officielles devraient se fonder sur le principe de l'accès universel, pour tous les Canadiens, à toutes les formes de contenu (p. 34).

Toutefois, le rapport ne fournissait pas beaucoup de détails sur les façons pratiques d'atteindre ces buts, ni sur les moyens à utiliser pour que l'information canadienne puisse en général servir à faire progresser l'égalité du statut et de l'utilisation du français et de l'anglais dans la société canadienne. Un engagement sans équivoque de la part du gouvernement du Canada en faveur de la promotion des deux langues officielles devrait constituer un des points essentiels de sa stratégie relative à l'information canadienne.

LE DÉVELOPPEMENT COMMUNAUTAIRE

La Direction générale des programmes d'appui aux langues officielles du ministère du Patrimoine canadien a consacré beaucoup d'énergie à la formation d'un nouveau partenariat avec les communautés minoritaires de langue officielle. Dans une période de compressions budgétaires rigoureuses, il était important de laisser les communautés elles-mêmes établir leurs propres priorités en matière de développement et décider comment utiliser au mieux les ressources qui leur ont été attribuées. Cette responsabilisation a pris la forme d'ententes signées directement entre le gouvernement du Canada et les communautés en cause. Des ententes ont été signées avec des groupes minoritaires de langue officielle dans les Territoires du Nord-Ouest, en Alberta, au Manitoba, au Québec, en Nouvelle-Écosse, à Terre-Neuve et au Labrador, et des ententes avec des communautés dans d'autres provinces et au Yukon sont à l'étude.

1. L'entente ne touchait pas la *Townshipers' Association* ni la *Châteauguay Valley English-Speaking Peoples' Association*, qui ont décidé de s'en abstenir, mais qui recevront quand même des fonds.

Les aspects linguistiques de ces changements dans la prestation des services doivent évidemment être planifiés avec autant de soin que les autres facteurs de satisfaction de la clientèle. Malheureusement, ce n'est pas toujours le cas. Par exemple, les ministères et les organismes ont très vite compris l'importance de l'Internet comme moyen économique et novateur de fournir des renseignements au public canadien et aux employés fédéraux; mais, dans leur institutions ont oublié leur obligation de fournir ces renseignements dans les deux langues officielles. Cet oubli a rapidement été porté à l'attention du Commissaire qui, à son tour, en a averti les institutions en cause. En outre, du moins au départ, l'affichage des accents français à l'écran posait problème. La plupart de ces difficultés sont maintenant en voie d'être réglées. Le Commissariat a lancé une étude systématique de l'utilisation des deux langues officielles sur l'Internet (voir p. 55).

En juillet, le Secrétaire du Conseil du Trésor a diffusé électroniquement *Le guide d'utilisation d'Internet au gouvernement fédéral*, qui fournit des renseignements sur diverses questions, y compris les exigences en matière de langues officielles. Le gouvernement fédéral est également en train de créer un site principal Internet pour le gouvernement du Canada, dont l'exploitation sera confiée aux Services gouvernementaux de télécommunications et d'informatique (SCTI) de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. Ce site sera le point central d'un accès public à gûichet unique aux services et aux renseignements en français et en anglais. Les SCTI joueront le rôle de registraire et assureront la cohérence et la normalisation. Nous nous attendons à ce que ces Services contrôlent attentivement les aspects linguistiques de l'usage de l'Internet par les institutions fédérales.

Le Conseil consultatif de l'autoroute électronique

Le Commissariat a également suivi avec beaucoup d'intérêt les travaux du Conseil consultatif de l'autoroute électronique, puisque l'infrastructure de plus en plus un élément clé de la croissance et du développement de l'économie et de la culture canadiennes. L'anglais étant déjà solidement implanté comme « lingua franca » des applications informatiques, il est important de renforcer le statut et l'utilisation du français sur l'infrastructure canadienne. L'informatisation toujours croissante de la société ne doit pas entraîner l'affaiblissement de la dualité linguistique du Canada.

Nous avons trois grandes préoccupations à cet égard, que nous avons communiquées au président du Conseil consultatif, M. David Johnston :

- Les méthodes utilisées pour informer les Canadiens seront transformées par l'infrastructure. Les points de service du gouvernement du Canada seront probablement multipliés à l'infini car, à long terme, tous les foyers seront des points de service en puissance. Cette révolution a déjà commencé, par exemple sous la forme du programme-pilote « Gouvernement transparent » sur l'Internet. Les comptoirs virtuels rendront les renseignements gouvernementaux plus accessibles, et ils seront disponibles au moment où le client le désire. Il est important que ces services soient pareillement disponibles dans les deux langues officielles.
 - Pour ce qui est de la langue de travail, il est évident que les employés fédéraux auront à utiliser de plus en plus l'infrastructure. Le courrier électronique, le télétravail, les équipes reliées par ordinateur et les réseaux d'information gouvernementale pancanadiens et internationaux seront mis en place de plus en plus rapidement. Les employés fédéraux qui désirent travailler en français sur l'infrastructure seront-ils en mesure de le faire ? Même les simples réseaux internes de courrier électronique de plusieurs ministères ne permettent pas présentement l'utilisation des accents français. De plus, les logiciels et les claviers fournis aux employés fédéraux ne sont parfois qu'en anglais, sans qu'on tienne compte de leurs préférences en matière de langue officielle comme langue de travail.
 - Enfin, en vertu de l'article 41 de la Loi sur les langues officielles, le gouvernement fédéral s'engage à promouvoir l'épanouissement des communautés minoritaires de langue officielle et à assurer la pleine reconnaissance et l'utilisation du français et de l'anglais dans la société canadienne. Comment peut-il remplir pleinement ce rôle aujourd'hui sans tenir compte de l'infrastructure ? Si elle est utilisée correctement, celle-ci pourrait réunir et desservir les petites communautés francophones souvent isolées. Mais pour cela, il faut que le contenu soit en français et que le coût de l'accès à la technologie soit raisonnable.
- Le 14 juin 1995, la Direction générale des programmes d'appui aux langues officielles du ministère du Patrimoine canadien a présenté une séance exploratoire de l'infrastructure. Plusieurs gouvernements (le gouvernement fédéral, celui de l'Ontario et celui du Nouveau-Brunswick), des établissements d'enseignement et divers groupes des communautés minoritaires de langue officielle étaient représentés. Un large consensus s'est dégagé sur la nécessité d'un meilleur accès aux nouvelles technologies. Les participants ont suggéré qu'il fallait une stratégie pour promouvoir la formation d'alliances entre tous les intervenants intéressés à la présence du français sur l'Internet. Après tout, refléter la diversité linguistique et culturelle sur l'Internet est une autre façon de protéger l'identité, les valeurs et les intérêts économiques du Canada dans le village global.

Cette année, les Québécois ont été appelés à réfléchir à leur place dans le Canada. L'issue du référendum n'a pas vraiment permis de résoudre la question. Il est temps maintenant, pour nous tous, de tirer les leçons de ce résultat serré et de mettre notre confiance dans l'avenir, dans un avenir bâti sur le respect mutuel. Il est temps de mettre de côté les récriminations, et de nous souvenir de ce que nous

avons réalisé ensemble pour nous concentrer sur ce que nous pouvons faire, ensemble, dans un esprit de dialogue et de bonne volonté. La plupart des Canadiens veulent que le Canada demeure un pays où prévalent deux langues officielles, voué à la protection et à l'épanouissement des deux communautés linguistiques. Nous devons relever ce défi avec la volonté ferme d'en venir à une entente. Comme le disait si bien Georges Bernanos :

« On ne subit pas l'avenir, on le fait. »

Sur le plan économique, l'année 1995 a été difficile pour bien des Canadiens. Du point de vue linguistique, elle a été marquée par la crainte que les compressions budgétaires des gouvernements n'influent sur la prestation des services dans la langue officielle minoritaire dans diverses parties du pays. Cette crainte n'a pu être entièrement dissipée, et les gouvernements de tous

ordres auront à démontrer que les difficiles changements qu'ils ont subi ont subi notre environnement social et économique n'ont en rien ébranlé notre engagement fondamental en faveur de la vitalité des communautés de langue officielle.

LE RENDEMENT DE L'ADMINISTRATION FÉDÉRALE

En se fondant sur l'étude menée en 1994 par le Commissariat au sujet des bureaux fédéraux désignés, dans les diverses régions du pays, pour servir le public dans les deux langues officielles, ainsi que sur ses propres consultations régionales, le Secrétaire du Conseil du Trésor a demandé aux institutions fédérales d'élaborer des plans d'action en vue d'améliorer le service bilingue dans ces bureaux. Comme l'offre active de service en français et en anglais est un des principaux éléments d'un rendement satisfaisant, le Secrétaire a organisé des ateliers pour aider les employés de ces bureaux à acquérir ou à perfectionner les compétences dans ce domaine. Les institutions fédérales devaient présenter leurs plans d'action pour le 30 septembre 1995. Des vérifications ponctuelles doivent ensuite être faites afin de



Modèles de prestation des services

Au mois de juin, le Commissaire aux langues officielles et le Secrétaire du Conseil du Trésor ont publié conjointement une brochure sur l'utilisation du français et de l'anglais comme langues de travail dans les régions désignées. Cette brochure a été largement diffusée auprès des fonctionnaires de ces régions afin de favoriser l'utilisation équitable du français et de l'anglais au travail. Le Secrétaire a également organisé une série d'ateliers dans les institutions fédérales sur cette question.

Afin de faire face aux compressions budgétaires et aux réductions de personnel, de nombreuses institutions fédérales sont en train d'étudier de nouvelles structures et de nouveaux modèles de prestation des services. Les changements structurels envisagés comprennent la création d'organismes de service spéciaux, la formation de partenariats et d'alliances stratégiques avec les organisations bénévoles ou le secteur privé, et la privatisation.

Certains bureaux fédéraux seront fermés, et un certain nombre de services seront réorganisés ou déplacés. On ne voit pas encore clairement quelles seront les conséquences de ces changements pour la prestation des services aux communautés minoritaires de langue officielle. Le gouvernement fédéral mérite cependant d'être félicité pour les soins qu'il s'est donnés afin de protéger les droits linguistiques lors de la privatisation du Canadien National et du contrôle de la circulation aérienne.

On s'intéresse davantage à la prestation par guichet unique de services normalement assurés de façon séparée par les gouvernements fédéral et provinciaux et, dans certains cas, par des municipalités. Ainsi, Revenu Canada a travaillé de concert avec quelques provinces à cet égard, et les Centres de services aux entreprises du Canada fournissent déjà des services pour les trois niveaux de l'administration publique. Les nouvelles technologies sont aussi mises à contribution pour améliorer le service. L'utilisation croissante des kiosques d'information automatisés par le ministère du Développement des ressources humaines n'est qu'une des nombreuses innovations dans ce domaine.

PRÉOCCUPATIONS CONSTANTES

Un autre rapport, qui paraîtra au début de 1996, concerne la Partie VII (Promotion du français et de l'anglais) de la Loi sur les langues officielles. Cette partie de la Loi stipule ceci : « Le gouvernement du Canada s'engage à favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et à appuyer leur développement, ainsi qu'à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne ». Ce sont là des domaines dans lesquels le progrès a été entravé par l'absence de responsabilités hiérarchiques claires.

Notre étude sur l'emballage et l'étiquetage dans les deux langues officielles se poursuit. D'abord, le Commissaire cherche à déterminer si les clients reçoivent une information suffisante dans leur propre langue officielle sur l'assemblage, l'utilisation, les risques éventuels, les ingrédients, etc., quand ils achètent un produit. Ensuite, le coût de l'étiquetage dans les deux langues officielles constitue-t-il un fardeau, particulièrement pour les petites et moyennes entreprises ?

Le Commissaire mène une étude portant sur l'effet des nouvelles technologies sur l'utilisation du français et de l'anglais au Canada. Il souhaite brosser pour les institutions fédérales un tableau de ce qui se fait, de ce qui n'est pas fait et de ce qui devrait être fait de sorte que chacune des deux langues officielles soit utilisée adéquatement sur l'Internet et d'autres réseaux.



LES ACTIVITÉS DU COMMISSAIRE

CONSULTER LES CANADIENS

Parler directement avec les gens représente l'une des préoccupations constantes du Commissaire. En effet, il a la conviction, étayée par l'expérience, que lorsque les Canadiens reçoivent des réponses directes, factuelles, à leurs questions et à leurs préoccupations, leur sens naturel de l'équité et leur considération pour autrui prennent le dessus.

À cette fin, en 1995, le Commissaire a prononcé un certain nombre d'allocutions sur l'« état de la nation », axées particulièrement sur la situation linguistique au Canada, à l'occasion de quelque 24 déplacements. Il a pris part à plus d'une centaine de réunions avec des groupes et des particuliers s'intéressant aux politiques linguistiques du Canada et a accordé quelque 125 entrevues aux médias.

Le Commissaire suit de près la question complexe de la gestion scolaire dans chacune des provinces et des territoires. La situation en 1995 et les interventions du Commissaire sont décrites en détail à la Partie IV.

L'année précédente, le Commissaire avait fait 100 recommandations à la suite de 158 vérifications approfondies et de deux études spéciales. Le présent rapport fait état des réactions aux préoccupations qu'a soulevées M. Goldbloom et des résultats obtenus.

RAPPORTS SPÉCIAUX RENDUS PUBLICS EN 1995

En 1995, le Commissaire a publié trois rapports systémiques spéciaux.

Le premier, une étude de grande portée sur le service au public, a paru en février. Monsieur Goldbloom a reçu du président du Conseil du Trésor d'alors, M. Art Eggleton, des réactions concrètes et positives à ses recommandations.

Le deuxième rapport, une analyse menée par le Commissaire sur des conditions de travail linguistiques des fonctionnaires fédéraux dans la région de la capitale nationale, a été publié en mai. Les conclusions qui s'en dégagent sont abordées à la page 32.

Le troisième, rendu public en novembre, s'intitule *L'utilisation équitable du français et de l'anglais devant les tribunaux au Canada*. Un résumé du rapport figure à la page 15.

APPRENTISSAGE DE LA LANGUE SECONDE

u cours des deux dernières décennies, il s'est produit rien de moins qu'une révolution dans l'enseignement du français langue seconde. Dès le début, le Commissariat a fait ressortir l'importance de fournir une information exacte et convaincante, fondée sur une recherche efficace concernant tous les aspects de l'éducation, de la dualité linguistique et de l'épanouissement des communautés minoritaires. Dans ce contexte, il était tout aussi important de renseigner les Canadiens sur les avantages d'avoir de bonnes possibilités d'apprendre la langue seconde et de bénéficier d'un large éventail d'échanges linguistiques.

Les provinces et les districts scolaires ont relevé le défi de fournir un bon enseignement de la seconde langue par diverses méthodes, allant des programmes-cadres jusqu'aux programmes d'immersion totale, en passant par les programmes enrichis ou intensifs. Dans les écoles canadiennes, aujourd'hui, quelque 2 135 000 enfants étudient le français langue seconde et environ 644 000, l'anglais langue seconde (obligatoire dans les écoles du Québec en vertu des lois de la province). La génération actuelle de jeunes Canadiens est la plus bilingue de l'histoire du Canada; presque 23 p. 100 des adolescents âgés de 15 à 19 ans sont bilingues. Par exemple, le nombre d'élèves des niveaux élémentaire et secondaire inscrits à des programmes d'immersion en français est passé de 65 000, en 1981, à plus de 300 000, en 1995. L'un des principaux objectifs du programme de communication du Commissariat à l'intention des jeunes est de promouvoir l'harmonie, la compréhension et le respect entre les jeunes Canadiens francophones et anglophones.

CONCLUSION

u départ, personne ne croyait que ce serait simple. La Constitution, les lois, les attitudes et les habitudes ont dû être modifiées. Il s'agissait, nous le savions, d'une entreprise à long terme... et qui n'est pas terminée. Nous devons toutefois examiner le bilan avec une certaine fierté, comme un inventaire de nos forces. D'autres États, aux prises avec des conflits sociaux inextricables, se tournent vers le Canada pour trouver des solutions. Notre solution repose sur le respect humain et l'équité. Nous devons continuer à mettre en pratique la justice linguistique et à respecter l'histoire et la réalité humaine de notre pays, un pays fait de compromis, d'entraide et de droiture de cœur.

Même si le Commissariat aux langues officielles n'a pas aplani toutes les difficultés, ce résumé montre que chacun des Commissaires, à sa manière, a joué son rôle de catalyseur du changement, certes, mais a aussi incarné l'idéal décrit par la Commission royale d'enquête sur le bilinguisme et le biculturalisme, celui d'être la « conscience agissante » des Canadiens en matière de langue. Ce faisant, chacun a contribué à une meilleure compréhension entre citoyens. Comme M. Goldbloom l'affirmait lors d'une allocution devant la Chambre de commerce de Caspé, nous avons deux langues officielles au Canada pour que nous puissions vivre ensemble dans le respect mutuel que nous nous devons les uns aux autres.

DROITS À L'INSTRUCTION DANS LA LANGUE MINORITAIRE



Depuis 1982, l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés* donne aux citoyens d'expression française et d'expression anglaise vivant en situation minoritaire, là où le nombre le justifie, le droit de faire instruire leurs enfants dans leur langue dans des établissements d'enseignement financés par les fonds publics. Lorsque le nombre le justifie, les parents ont en outre le droit de s'occuper de la gestion scolaire. Le Commissaire a rencontré fréquemment les premiers ministres et les ministres de l'Éducation provinciaux pour encourager la pleine mise en œuvre de l'article 23.

Au besoin, et lorsqu'il convient de le faire, le Commissaire a également obtenu le statut d'intervenant dans des affaires judiciaires. Ainsi, il a présenté des arguments sur des questions relatives à l'instruction dans la langue de la minorité devant la Cour d'appel de l'Ontario en 1984, la Cour d'appel de l'Alberta en 1986, la Cour suprême de l'Île-du-Prince-Édouard en 1986, la Cour d'appel du Manitoba en 1988, et la Cour suprême du Canada en 1989 et en 1992. Aussi, il suit de près d'autres affaires en instance. Monsieur Goldbloom et les Commissaires précédents ont défendu ardemment le Programme de contestation judiciaire qui, entre autres choses, fournit un appui inestimable aux parents des communautés minoritaires qui veulent recourir aux tribunaux.

Même s'il reste encore beaucoup à faire, il est juste de dire que l'instruction dans la langue des communautés minoritaires est maintenant disponible dans toutes les provinces et les deux territoires et que plus de la moitié de celles-ci ont adopté des lois sur l'éducation qui satisfont entièrement aux exigences de la *Charte*?

Le ministère du Patrimoine canadien a aidé les provinces non seulement à remplir leurs obligations en vertu de la *Charte*, mais aussi à étudier un éventail de possibilités au niveau postsecondaire pour les communautés minoritaires de langue officielle. Par exemple, ces dernières années, il a fourni de l'aide pour l'achèvement des travaux à trois collèges communautaires français en Ontario, la création du Collège de l'Acadie en Nouvelle-Écosse, l'établissement d'une nouvelle école de droit à l'Université de Moncton ainsi que pour des améliorations à l'Université Bishop's de Lennoxville (Québec) et au collège Héritage de Hull (Québec).

1. Au Québec, ce droit s'applique aux citoyens canadiens qui ont reçu leur enseignement primaire en anglais au Canada.
2. Lorsque le Commissaire actuel a entrepris son mandat en 1991, seuls le Nouveau-Brunswick et l'Île-du-Prince-Édouard respectaient les dispositions de l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés* sur la gestion scolaire. Aujourd'hui, l'Alberta, la Saskatchewan, le Manitoba et le Yukon se sont joints à eux, et le Québec et la Nouvelle-Écosse feront probablement de même. Le Commissaire suit activement l'évolution de la situation en Colombie-Britannique, en Ontario, à Terre-Neuve et dans les Territoires du Nord-Ouest.

AUTRES MESURES

Le gouvernement fédéral a pris de nombreuses mesures au fil des ans pour donner suite aux préoccupations des Canadiens d'expression française au Québec et partout au pays, sur la vitalité et l'utilisation de leur langue. Par exemple, il est un chef de file mondial dans le domaine du développement de la terminologie française grâce à Terminium, banque de terminologie informatisée. Il a acquis une grande expertise dans l'enseignement du français et de l'anglais langues secondes. Il appuie activement la Francophonie. La Société Radio-Canada, l'Office national du film, le Conseil des arts du Canada, les Archives nationales et la Bibliothèque nationale, le Centre national des Arts, les divers musées fédéraux et de nombreuses autres institutions fédérales des domaines de la culture, des sciences et de la technologie ont contribué à la croissance et à l'épanouissement d'une communauté dynamique d'expression française au Canada ainsi qu'au maintien de liens internationaux enrichissants.



ÉPANOUISSEMENT DES COMMUNAUTÉS MINORITAIRES

Les accords-cadres et les ententes particulières signés par le ministère du Patrimoine canadien avec les provinces et les territoires et, en particulier les communautés minoritaires elles-mêmes, constituent des instruments clés pour accroître la vitalité de ces dernières et favoriser leur épanouissement.



L'administration de la justice dans les deux langues constitue un autre secteur important de coopération fédérale-provinciale. En novembre 1995, M. Goldbloom a publié un rapport sur l'utilisation équitable du français et de l'anglais devant les tribunaux du Canada, particulièrement en ce qui concerne l'accès à des procédures judiciaires dans l'une ou l'autre langue officielle.

Les services de Radio-Canada, qui autrefois étaient très limités en français à l'extérieur du Québec, sont maintenant offerts à la plupart des communautés minoritaires de langue officielle de 500 habitants ou plus, et l'accès par câble à des émissions en français dans les diverses régions du Canada, notamment à RDI, à TVA et à TV5, continue de s'étendre. TFO (nouvelle appellation de la chaîne française de TVOntario), pour sa part, offre aux Franco-Ontariens une image utile de leur collectivité. Depuis 1985, le ministère du Patrimoine canadien favorise la création de stations de radio communautaires pour les minorités de langue officielle; 26 ont été mises sur pied dans l'ensemble du Canada, dont huit en Ontario, sept au Nouveau-Brunswick et trois au Québec. Il a également offert une aide technique et financière aux journaux des communautés minoritaires de langue officielle.

EXAMEN PARLEMENTAIRE

Le Parlement a joué un rôle important à l'égard des progrès réalisés. La création d'un Comité mixte des langues officielles chargé d'examiner la mise en œuvre de la Loi sur les langues officielles de façon permanente permet au Parlement de mieux faire comprendre aux Canadiens nos réalités humaines ainsi que la légitimité, à la fois historique et contemporaine, de la reconnaissance constitutionnelle du français et de l'anglais à titre de langues officielles du Canada. Ainsi, c'est devant ce comité que les propositions générales qui ont mené à l'adoption de la deuxième Loi sur les langues officielles (en 1988) ont d'abord été examinées. L'une des questions clés actuellement étudiées par le comité, avec l'aide du Commissaire, est la mise en œuvre de la Partie VII de la Loi sur les langues officielles, qui vise en particulier à accroître la vitalité des communautés minoritaires de langues française et anglaise. Les Commissaires qui se sont succédé ont également témoigné devant d'autres comités parlementaires, notamment sur la Constitution, la radiodiffusion, l'environnement, la défense, la politique étrangère et la privatisation des sociétés d'État, pour défendre des dispositions réalistes et équitables en matière de langue.



INFORMATION

Le Commissariat a toujours affirmé que de bonnes recherches et de bons programmes d'information sont des aspects essentiels d'une politique linguistique efficace, car souvent le public canadien et les fonctionnaires sont relativement peu renseignés sur les objectifs de la Loi. Au fil des années, le Commissariat a parrainé plusieurs colloques sur les questions linguistiques et mené des recherches sur une grande variété de sujets, dont l'épanouissement des communautés minoritaires, la démilinguistique, l'exogamie, les contributions du secteur privé aux services dans les deux langues et l'aménagement linguistique dans le monde. Outre le rapport annuel du Commissaire, il a mis au point de nombreux instruments de communication destinés à des auditoires variés. Le Commissaire participe aussi à des tribunes téléphoniques à la radio et à des émissions de télévision. De plus, il prononce des allocutions partout au Canada. Au cours d'une année moyenne, M. Goldbloom visite des représentants des gouvernements fédéral et provinciaux ainsi que des porte-parole des groupes minoritaires dans la plupart des provinces, prononce quelque 30 allocutions devant des clubs de même que des associations philanthropiques, et participe à au moins une douzaine de tribunes à la radio. Un programme de communication permanent est indispensable pour bien faire comprendre en quoi consiste la dualité linguistique du Canada dans toute sa dimension humaine.



LE FRANÇAIS ET L'ANGLAIS AU TRAVAIL



face aux efforts concertés du Conseil du Trésor et des institutions fédérales, des progrès lents mais importants ont été réalisés quant à l'établissement des conditions permettant l'utilisation équitable du français et de l'anglais au travail dans les régions désignées. Même si la situation doit encore s'améliorer, le français et l'anglais sont maintenant utilisés comme langues de travail dans la région de la capitale nationale (RCN), au Nouveau-Brunswick et dans certaines parties de l'Ontario et du Québec. Au début de 1995, le Commissaire a révélé les résultats d'une enquête sur les conditions de travail linguistiques des fonctionnaires fédéraux de la RCN et a formulé une série de recommandations visant à corriger les faiblesses et les inégalités.

Au cours des années, des directives fondamentales ont été établies pour la surveillance dans les deux langues officielles, et le bilinguisme des surveillants s'est grandement amélioré. Presque neuf fonctionnaires sur dix satisfont aux exigences linguistiques de leur poste. Globalement, la plupart des emplois de la fonction publique sont ouverts aux unilingues; les unilingues d'expression française ont accès à 30 p. 100 des emplois, et les unilingues d'expression anglaise, à 76,5 p. 100. De nombreux postes bilingues sont offerts aux unilingues désireux et capables d'apprendre l'autre langue officielle. Au cours de la dernière décennie, le besoin de fournir une formation linguistique aux fonctionnaires fédéraux a baissé considérablement, et une bonne partie des cours sont désormais donnés par des sous-traitants.

PARTICIPATION ÉQUITABLE



orsque la première *Loi sur les langues officielles* a été promulguée, en 1969, les Canadiens d'expression française formaient 21 p. 100 de la fonction publique fédérale, et les Canadiens d'expression anglaise, 79 p. 100. Aujourd'hui, les taux sont respectivement de 28 p. 100 et de 72 p. 100 (26 p. 100 et 74 p. 100 pour l'ensemble des institutions fédérales). Malgré cet équilibre généralement juste, d'autres progrès sont à espérer. Par exemple, la participation des Canadiens d'expression française est proportionnellement faible chez les cadres supérieurs ainsi que dans les secteurs scientifique et technique, et la participation des Canadiens d'expression anglaise devrait augmenter au Québec (même si elle est au-dessus de la moyenne dans les sociétés d'État).

UNE LOI VISANT À ASSURER SERVICE ET RESPECT



a Loi sur les langues officielles définit l'égalité de statut, de droits et de privilèges du français et de l'anglais tel que proclamée dans la *Charte canadienne des droits et libertés*. Elle stipule que les institutions fédérales doivent fournir un service en français ou en anglais, là où la demande est importante. C'est là une façon de reconnaître et de respecter la présence des Canadiens d'expression française et d'expression anglaise dans l'ensemble des provinces et des territoires.

La principale fonction du Commissaire est d'enquêter à l'égard des plaintes et de recommander des améliorations à la prestation des services (plus de 90 p. 100 de ses recommandations sont suivies). Ces plaintes (nous avons enquêté sur plus de 37 000 plaintes) ont été un instrument déterminant des progrès accomplis.

Les institutions fédérales, en réglant les plaintes, ont constaté que la *Loi sur les langues officielles* n'est pas une exigence d'ordre bureaucratique, mais une question de service. Cette *Loi* a pour prémisses que les Canadiens, qu'ils soient francophones ou anglophones, ont droit au respect. C'est une loi pour de vraies personnes avec de vrais besoins.

Au début des années 1970, quelque 15 500 postes de l'administration fédérale nécessitaient la connaissance du français et de l'anglais, et moins de 11 000 titulaires étaient considérés comme bilingues. Aujourd'hui, la fonction publique compte environ 60 000 postes bilingues (30,3 p. 100), et 86 p. 100 des titulaires ont les compétences linguistiques requises.

Des moyens raisonnables permettent maintenant la prestation de services en français et en anglais aux communautés minoritaires de langue officielle dans l'ensemble du Canada, là où le nombre le justifie. En outre, ces services ne sont pas onéreux. Globalement, la prestation de services bilingues coûte environ 2,50 \$ par tranche de 1 000 \$ de services, soit 0,2 p. 100 du budget fédéral.

De nombreuses enquêtes ou vérifications effectuées auprès des institutions fédérales, ainsi que des études thématiques menées par le Commissariat (près de 900 depuis 1970), ont contribué à améliorer sensiblement la prestation des services dans les deux langues, non seulement dans les bureaux fédéraux, au sens traditionnel du terme, mais également auprès du public voyageur (Air Canada, Via Rail, aéroports, traversiers fédéraux, ambassades, etc.). En 1992, le Commissaire a instauré des Mentions d'honneur qui sont décernées chaque année afin de reconnaître et de favoriser la prestation d'un service de qualité au public.

Essentiellement, les services du gouvernement fédéral sont maintenant offerts dans les deux langues officielles, dans la région de la capitale nationale, là où le nombre le justifie et lorsque la nature du bureau l'exige. Sur les 14 000 points de service fédéraux, 4 500 (32 p. 100) ont été désignés bilingues. Cela signifie que 92 p. 100 des Canadiens d'expression française en situation minoritaire et 96 p. 100 des Canadiens d'expression anglaise au Québec devraient maintenant avoir accès aux services dans la langue de leur choix. Une vérification menée par le Commissariat en 1994 a révélé que les services sont disponibles en français et en anglais dans 79 p. 100 des points de service bilingues (98,8 p. 100 au Québec et 72 p. 100 dans le reste du Canada), quoiqu'ils ne sont offerts activement dans les deux langues que dans 40 p. 100 des cas. Il reste alors un défi à relever : améliorer leur qualité et leur accessibilité réelle, et surtout leur offre active. Tous les chiffres devraient atteindre 100 p. 100.

IL Y A EU PROGRÈS

Cette année marque un anniversaire qui mérite d'être souligné puisqu'il s'agit du 25^e rapport annuel du Commissariat aux langues officielles. Les quatre commissaires ont tous incarné la principale qualité du Commissariat : la capacité de favoriser et d'accélérer l'avancement des deux communautés linguistiques, qu'elles se trouvent en milieu majoritaire ou minoritaire, tout en les incitant au dialogue ouvert, aux compromis et au respect mutuel. Leurs rapports annuels constituent non seulement un bilan complet de l'évolution des attitudes envers notre réalité linguistique, mais ils témoignent des progrès réalisés à cet égard. Les Canadiens peuvent être fiers de ce qu'ils ont accompli pour amener une plus grande équité sur le plan linguistique.

Nous avons tous tendance, lorsque nous regardons en arrière, à teinter le passé d'une touche de nostalgie. Autrefois, l'herbe était plus verte, la tarte aux pommes plus savoureuse, les enfants plus sages, et le courtier arrivait à temps... Mais nous oublions les bas salaires, les mauvais logements et le faible niveau de scolarisation. Le même miroir déformant amène certaines personnes à voir la politique linguistique du Canada comme un effort aveugle de la part des « enfants devenus adultes pour réparer quelque chose qui n'était pas brisé. Un bref rappel historique peut nous aider à mettre les choses en perspective.

De nombreux Canadiens ont oublié qu'il y a trente ans les francophones qui téléphonaient ou écrivaient à un bureau du gouvernement à Ottawa étaient loin d'être sûrs de recevoir une réponse dans leur langue. Parfois, le service en français n'était pas disponible... même au Québec. Les francophones de la fonction publique, même au Québec, n'avaient pas la possibilité, encore moins le droit, de travailler dans leur langue, et les Canadiens d'expression française n'obtenaient pas la part des emplois fédéraux qui leur revenait. Quand ils réussissaient à décrocher de tels emplois, ils se retrouvaient de façon disproportionnée parmi le personnel de soutien (ce qui est toujours le cas dans une moindre mesure).

Le réseau de Radio-Canada à l'extérieur du Québec était incomplet. Il était souvent difficile pour un élève d'expression française, ailleurs qu'au Québec, de se faire instruire dans sa langue. Ainsi, ce n'est qu'en 1967 que la Saskatchewan et le Manitoba ont adopté des lois pour que le français puisse devenir la langue d'enseignement la moitié de la journée; l'Alberta a reconnu officiellement le français comme langue d'enseignement en 1969, la Colombie-Britannique en 1979 et la Nouvelle-Écosse en 1981. Cette situation a, notamment, contribué à l'analphabétisme fonctionnel : le taux d'analphabétisme chez les Franco-Ontariens est de 31 p. 100, comparativement à 16 p. 100 chez les Ontariens d'expression anglaise. Les francophones en situation minoritaire ont rarement eu droit à un procès criminel dans leur langue avant les années 1980.

Par ailleurs, au cours des trois dernières décennies, la communauté d'expression anglaise du Québec, jadis dominante, a beaucoup changé. Elle reste dynamique et continue d'avoir accès à un large éventail de services éducatifs et sociaux dans sa langue, mais sa base démographique se rétrécit et ses institutions se sont affaiblies sensiblement. Néanmoins, les institutions fédérales au Québec continuent de manifester une grande capacité — la plus grande au Canada — de servir le public en anglais aussi bien qu'en français.

Que FAIT donc la Loi ?

La Loi confère au français et à l'anglais le statut de langues officielles au Canada.

Elle stipule que les deux langues sont utilisées dans les débats du Parlement et les actes législatifs.

Elle prévoit qu'une personne comparaisant devant une cour fédérale ou dans une affaire criminelle peut utiliser l'une ou l'autre langue.

Elle stipule que les institutions fédérales doivent être en mesure de servir le public dans les deux langues, à l'administration centrale et, là où le nombre le justifie, dans leurs bureaux régionaux.

Elle précise que dans la région de la capitale nationale et dans quelques autres régions désignées, les fonctionnaires fédéraux peuvent travailler dans l'une ou l'autre langue.

Elle spécifie que les Canadiens d'expression française et les Canadiens d'expression anglaise doivent bénéficier de chances égales d'emploi et d'avancement dans la fonction publique fédérale, laquelle devrait tendre à refléter la présence au Canada des deux groupes linguistiques.

Elle exprime l'engagement du gouvernement du Canada à favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et à appuyer leur développement.

Elle institue le poste de Commissaire aux langues officielles, un ombudsman à qui tout citoyen peut porter plainte, et qui mènera des enquêtes objectives et formulera des recommandations visant à améliorer les services dispensés à la population par les institutions fédérales.

La Loi est donc le reflet de l'histoire du Canada et l'expression de la réalité humaine d'aujourd'hui.

Le Commissaire aux langues officielles
Victor C. Goldbloom



LA LOI ET LA RÉALITÉ CANADIENNE

Lorsqu'une loi est en vigueur depuis un bon nombre d'années, la population en saisit généralement bien les objectifs généraux et les principales dispositions. La *Loi sur les langues officielles* semble toutefois faire exception à cette règle. En effet, bien des Canadiens entretiennent encore des idées fausses, voire des mythes, à son sujet, vingt-sept ans après son adoption et huit ans après son renouvellement.

La Loi a-t-elle pour objectif ultime d'obliger tous les Canadiens à être bilingues ?

Non.

La plupart des Canadiens n'ont ni besoin d'utiliser les deux langues, ni l'occasion de le faire.

Comme la Loi oblige les bureaux fédéraux à offrir leurs services dans les deux langues officielles là où le nombre le justifie, environ 30 p. 100 des fonctionnaires fédéraux, soit quelque 60 000 personnes, doivent être bilingues. La plupart travaillent dans la région de la capitale nationale.

La Loi vise-t-elle à rendre obligatoire l'enseignement des deux langues officielles à l'école ?

Non.

L'éducation relève de la compétence des provinces et des territoires; la plupart laissent aux conseils et aux commissions scolaires le soin de prendre des décisions à ce sujet.

La Loi exige-t-elle que tous les services fédéraux soient dispensés dans les deux langues ?

Non.

Les bureaux fédéraux offrent leurs services dans les deux langues seulement là où le nombre le justifie, ce qui est déterminé pour chaque unité technique de recensement, en fonction de critères établis par voie de règlement du Conseil du Trésor.

La Loi impose-t-elle des obligations aux provinces et aux territoires ?

Non.

La Loi s'applique exclusivement aux institutions fédérales. Elle ne s'applique ni aux institutions provinciales, territoriales ou municipales, ni au secteur privé. (Certains autres lois régissent l'emballage et l'étiquetage bilingues.) En vertu de la Constitution, les questions linguistiques sont une responsabilité partagée; les provinces et les territoires ont donc le pouvoir de légiférer à cet égard.

La Loi favorise-t-elle un groupe linguistique plutôt qu'un autre ?

Non.

L'emploi et l'avancement dans la fonction publique fédérale sont régis uniquement par le principe du mérite, comme il se doit.

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS

La Loi et la réalité canadienne

IL Y A EU PROGRÈS

1

PARTIE I

Les activités du Commissaire

9

PARTIE II

Panorama 1995

1. Confiance en l'avenir 11

2. Les droits linguistiques* 17

PARTIE III

Le Commissaire, le public et les institutions fédérales

1. L'ombudsman

a) Les plaintes : vue d'ensemble 21

b) Le service au public 26

c) La langue de travail 29

d) La participation équitable 32

e) Les enquêtes et les vérifications 36

f) Les études en cours 55

i) L'Internet 55

ii) Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes 56

iii) L'analyse des plans d'action relatifs à la Partie VII 56

g) Les mentions d'honneur 57

2. Les organismes centraux

a) L'appareil fédéral 60

b) Patrimoine canadien 66

PARTIE IV

Les communautés de langue officielle

1. Respecter les droits et consolider les acquis 69

2. Les provinces et les territoires 73

PARTIE V

L'enseignement de la langue seconde

1. La communication et l'harmonie 97

2. Les provinces et les territoires 99

ANNEXE

Le Commissariat

111

INDEX

Liste des tableaux et des schémas 116

Index 117

* Un texte plus approfondi portant sur la situation des droits linguistiques au Canada en 1995 est disponible. On peut commander gratuitement l'imprimé intitulé *Les droits linguistiques en 1995* en communiquant avec :

Le Commissariat aux langues officielles

Direction des communications

110, rue O'Connor, 14^e étage

Ottawa (Ontario) K1A 0T8

Tél. : (613) 995-0730

Télééc. : (613) 995-0729

Internet : mdemercers@synapse.net

MONSIEUR LE PRÉSIDENT
DE LA CHAMBRE DES COMMUNES
OTTAWA

Monsieur le Président,

Conformément à

l'article 66 de la

Loi sur les langues officielles,

je sou mets au Parlement,

par votre intermédiaire,

le vingt-cinquième

rapport annuel du

Commissaire aux langues

officielles qui se rapporte

à l'année civile 1995.

Le Commissaire

aux langues officielles,



Victor C. Goldbloom

mars 1996

MONSIEUR LE PRÉSIDENT
DU SÉNAT
OTTAWA

Monsieur le Président,

Conformément à

l'article 66 de la

Loi sur les langues officielles,

je sou mets au Parlement,

par votre intermédiaire,

le vingt-cinquième

rapport annuel du

Commissaire aux langues

officielles qui se rapporte

à l'année civile 1995.

Le Commissaire

aux langues officielles,



Victor C. Goldbloom

mars 1996

LE TISSU SOCIAL CANADIEN

Un tissu est fait
de nombreux fils.
Les citoyens et
citoyennes de ce pays,
parlant le français ou
l'anglais et ayant des
racines ethnoculturelles
fort diverses, forment
un tissu social que nous
appelons le Canada.



Les personnes qui portent
l'épinglette du Commissariat
aux langues officielles
témoignent de leur engagement
à promouvoir les meilleures
relations humaines possible
entre les composantes
francophone et anglophone
du tissu social canadien.



Nota : Dans la présente publication, les termes de genre masculin utilisés pour désigner des personnes englobent à la fois les femmes et les hommes.

© Ministère des Approvisionnement et Services Canada 1996

N° de cat. : SF1-1995

ISBN : 0-662-62297-9



Papier recyclé à 55 %
fait de 10 % de fibres postconsommation
M - Marque officielle
d'Environnement Canada



RAPPORT
ANNUEL
1995

CANADA



COMMISSAIRE
AUX LANGUES
OFFICIELLES

